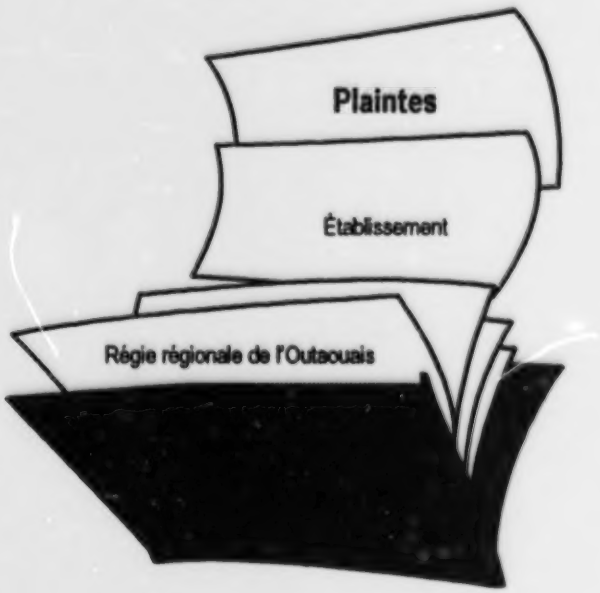
RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE L'OUTAOUAIS

Année 1998-1999

RAPPORT ANNUEL

Rapport sur l'examen des plaintes dans les établissements et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

(Du 1er avril 1998 au 31 mars 1999)



Service des communications et relations avec la population
Direction générale

Septembre 1999

104, RUE LOIS, HULL (QUÉBEC) J8Y 3R7
TÉL. : (819) 770-7747 TÉLÉC. : (819) 771-8632 A.T.S. : (819) 770-2724

Table des matières

Page

Mot du cadre supérieur responsable de la procédure d'examen des plaintes 4

Synthèse des activités relatives à la promotion et au respect des droits des usagers 6

Le traitement des plaintes 6

Le système d'information et de gestion des plaintes 6

La procédure d'examen des plaintes des établissements 7

Les comités des usagers 7

Les services d'assistance et d'accompagnement 8

Le programme d'amélioration de la qualité 8

Les étapes succinctes du cheminement d'une plainte 9

PARTIE 1 RAPPORT 1998-1999 SUR LES PLAINTES EXAMINÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS 10

1. Bilan des demandes d'intervention 11

2. Les plaintes 11

2.1 Analyse et commentaires 12

2.2 Le dépôt des plaintes 13

2.3 Les délais de traitement des plaintes 13

2.4 L'auteur des plaintes 14

2.5 Les objets des plaintes selon leur niveau de traitement 14

2.6 Les suites données aux plaintes 16

2.7 Tableau comparatif des plaintes déposées à la Régie régionale pour les 3 dernières années 16

3. Bilan des demandes d'intervention 17

3.1 Les plaintes référées aux établissements 17

PARTIE 2 RAPPORT 1998-1999 SUR LES PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS 19

2. Plaintes traitées par les établissements 20

2.1 Pour l'ensemble des établissements 20

2.2 Pour chacune des missions d'établissements 20

2.3 L'auteur de la plainte 21

2.4 L'assistance et l'accompagnement 22

2.5 Les objets de plaintes 23

2.5.1 CHSGS- centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés 25
2.5.2 CHSLD centres d'hébergement et de soins de longue durée 28
2.5.3 CLSC centres locaux de services communautaires 32
2.5.4 CRDP centres de réadaptation en déficience physique 35
2.5.5 CRPDI centres de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle 37
2.5.6 CRPAT centres de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes 39
2.5.7 CHSP centres hospitaliers de soins psychiatriques 40
2.5.8 CPEJ centre de protection de l'enfance et de la jeunesse 42
2.5.9 CRJDA centres de réadaptation pour jeunes en difficulté 44

CONCLUSION 46

ANNEXES .....

Le traitement des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux de l'Outaouais en 1998-1999

Sommaire

Les principaux constats

1. Concernant les plaintes examinées par la Régie régionale de l'Outaouais

Le nombre de plaintes par rapport à l'an dernier

Dans l'ensemble, le nombre de plaintes a diminué, passant de 31 à 22 plaintes :

- Le nombre de plaintes concernant les établissements, dont la moitié provenait des centres hospitaliers et des centres d'hébergement, a diminué passant de 20 à 16 plaintes;
- Le nombre de plaintes concernant le transport ambulancier a diminué de moitié passant de 5 à 2 plaintes;
- Le nombre de plaintes concernant les organismes communautaires a diminué passant de 4 à 1 plainte;
- Une plainte a été déposée concernant les activités de la Régie régionale de l'Outaouais;
- Aucune plainte déposée concernant le CRJDA, CRPAT et de CRDI;
- Deux plaintes ont fait l'objet d'un examen par la Commissaire aux plaintes alors qu'il y en avait 3 l'an dernier.

Les insatisfactions et les mesures correctives

- L'accessibilité et la continuité des services dans les établissements (les centres hospitaliers) ont exigé l'application de mesures correctives pour plus de la moitié des plaintes;
- L'une des plaintes concernant le transport ambulancier a nécessité l'application de mesures correctives relevant principalement du paiement d'une facture;

- Les plaintes relevant des organismes communautaires ont nécessité l'application de mesures correctives relevant de l'amélioration des communications et la révision de certaines politiques et procédures en place;

- Les plaintes relevant de la Régie régionale de l'Outaouais n'ont pas exigé de mesures correctives mais plutôt des clarifications quant aux activités de celle-ci.

2. Concernant les plaintes examinées par les établissements

Le nombre de plaintes par rapport à l'an dernier

- Dans l'ensemble, l'on observe une augmentation de 25 % du nombre de plaintes passant de 303 à 407;

- L'augmentation la plus élevée se situe au niveau des centres hospitaliers qui est passée de 146 plaintes à 225, suivie de près des CLSC passée de 44 à 69 plaintes;

- La diminution se retrouve au niveau des CHSLD avec 52 plaintes comparativement à 68 pour l'exercice précédent;

- Dans les centres de réadaptation, l'on note une légère augmentation du nombre de plaintes qui est passée de 34 à 47 plaintes;

- Plus de la moitié des plaintes se retrouve dans les centres hospitaliers (225) suivies des CLSC (69) pour un total de 294 sur un grand total de 407 plaintes déposées durant l'exercice;

- Aucun établissement ne compte aucune plainte alors que l'on en comptait un l'an dernier.

Les insatisfactions et les mesures correctives

- L'accessibilité et la continuité des soins, suivies de la qualité de soins et de services dispensés, ont généré le plus grand nombre d'insatisfactions, en particulier dans les centres hospitaliers suivies des CLSC;

- Les délais dans l'accessibilité aux services ont généré des insatisfactions, en particulier dans les CHSGS et les CLSC;

- L'environnement physique de l'usager et les ressources matérielles ont généré des insatisfactions, en particulier dans les centres d'hébergement;

- Les mesures correctives appliquées se retrouvent surtout au niveau :

  - des relations interpersonnelles entre les intervenants, les usagers et la famille, tant pour la formation que pour l'encadrement;

  - de l'amélioration des conditions du milieu de vie, suivie de l'amélioration des relations interpersonnelles dans les centres d'hébergement;

  - de la réduction des délais pour l'obtention des services dans les CHSGS, les CLSC de le centre de réadaptation physique;

  - de l'amélioration des soins et des services dispensés dans les centres d'hébergement.

3. De façon globale

- Le traitement des plaintes est de plus en plus perçu par les établissements comme un outil indispensable à l'amélioration des services qu'ils offrent à la population;

- Les responsables des plaintes adoptent une attitude d'écoute et d'ouverture qui favorise la mise en place de mesures correctives visant l'amélioration des services dans leur ensemble;

- L'augmentation du nombre de plaintes confirme que les usagers s'adressent davantage à l'établissement, la première instance de recours;

- La diminution du nombre de plaintes déposées à la Régie régionale laisse croire que les usagers sont de plus en plus satisfaits des conclusions transmises par l'établissement;

- Les usagers qui entreprennent une démarche de déposition de plainte, s'adressent ou sont davantage référés au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes;

- La transformation a amené de nouvelles façons de faire auxquelles les usagers doivent s'adapter;

- Les intervenants doivent poursuivre leurs efforts dans la transmission d'une information claire et adéquate aux usagers par rapport à toute situation les préoccupant;

- Les usagers sont de plus en plus informés de leurs droits et des recours à leurs dispositions pour les faire respecter et ce, grâce entre autres aux efforts consentis par la Régie régionale de l'Outaouais ainsi que par l'ensemble des comités des usagers.

Mot du cadre supérieur responsable de la procédure d'examen des plaintes

est avec plaisir, au terme de la période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999, que je vous transmets, à titre de cadre supérieur responsable et conformément aux prescriptions de la Loi sur les services de santé et de services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (Régie régionale de l'Outaouais) et des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.

La Régie régionale de l'Outaouais, par l'application de cette procédure, vise deux objectifs, soit celui d'assurer à l'usager une réponse satisfaisante à ses besoins et respectueuse de ses droits, tout en tenant compte des ressources disponibles, ainsi que l'identification des pistes d'amélioration de la qualité des services au bénéfice de l'ensemble des usagers. Les résultats de l'examen d'une plainte permettent de clarifier la situation et le cas échéant, de proposer des actions susceptibles d'atténuer, voire d'éliminer les causes de l'insatisfaction éprouvée par le plaignant et/ou l'usager qui a ou n'a pas reçu les soins et les services auxquels il a droit.

En ce sens, le présent exercice permet de dégager quelques constats :

- La précieuse collaboration de nos partenaires ainsi que leur compréhension en ce qui a trait à l'importance d'aborder le traitement des plaintes des usagers dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services ;
- Une plus grande responsabilisation des établissements en matière de traitement des plaintes et particulièrement dans la recherche de solutions aux insatisfactions exprimées par les usagers;
- L'usager insatisfait s'adresse davantage à l'établissement comme recours direct dans le but d'exprimer ses insatisfactions et pour lesquelles il est de plus en plus satisfait des conclusions qui lui sont transmises;
- Le partage par l'ensemble de nos partenaires d'une philosophie commune axée sur un fonctionnement souple, ouvert et disponible de la procédure en place ;
- Les modifications apportées par tous les établissements à la procédure d'examen des plaintes suite à l'adoption de la loi 404;
- La diligence de tous les établissements dans la production de leur rapport dans les délais prévus.

Il est également intéressant de constater que le citoyen, tout en se responsabilisant davantage en ayant recours au régime d'examen des plaintes en place, ne s'est pas particulièrement plaint des impacts soit de la fusion des établissements ou de la grève récente des infirmières qui ont modifié très souvent les façons de recevoir des services. Ce constat témoigne à mon avis, de l'engagement du réseau et de ces principaux intervenants à s'assurer que dans les faits, les usagers ne soient pas lésés dans leurs droits d'accessibilité à des services de qualité.

Le rapport sur les plaintes des usagers qui vous est présenté, comprend deux parties. La première partie qui s'intitule *Rapport 1998-1999 sur les plaintes examinées par la Régie régionale de l'Outaouais* présente le portrait général des plaintes touchant le bilan des dossiers, le mode de dépôt, les délais de traitement, l'auteur de la plainte, les objets ainsi que les suites qui leur sont données. La deuxième partie s'intitule *Rapport 1998-1999 sur les plaintes examinées par les établissements* et il dresse le bilan global des plaintes selon les mêmes champs d'analyse que ceux présentés dans la première partie. Ce rapport rend compte du résultat de l'application de la procédure d'examen des plaintes traitées par la Régie régionale de l'Outaouais en première instance ou en deuxième, mais aussi livré le bilan des rapports que lui ont soumis les établissements de sa région.

Enfin, j'aimerais citer La Commissaire aux plaintes, madame Rosette Côté, qui, dans un document intitulé "Des nouvelles avenues en matière de règlement des différends;

> *"En définitive, le régime d'examen des plaintes constitue une nouvelle forme de reddition de comptes, tournée vers l'usager à qui on doit de répondre de la façon dont on assume nos responsabilités et à qui on doit démontrer sa volonté de mettre en œuvre les moyens et les mesures nécessaires pour corriger les problèmes à l'origine de ses plaintes."*

En terminant, je tiens à remercier les gestionnaires des plaintes dans les établissements, ainsi que tous nos intervenants et nos autres partenaires du réseau pour leur travail et leur engagement en regard du respect des droits des usagers, ainsi que l'équipe de la Régie régionale qui n'a pas ménagé les efforts pour assurer le respect des droits des usagers.

André Lussier
Cadre supérieur responsable de la procédure d'examen
des plaintes à la Régie régionale de l'Outaouais

Synthèse des activités relatives à la promotion et au respect des droits des usagers

À la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, c'est le Service des communications et relations avec la population de la Direction générale qui a la responsabilité de veiller au respect des droits des usagers. En bref, les activités du service s'inscrivent à l'intérieur du programme de promotion et de respect des droits des usagers, introduit par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4-2, et portant sur :

Le traitement des plaintes

La Régie régionale de l'Outaouais a pour mandat de recevoir, en première instance, les plaintes à l'endroit des organismes communautaires, des services préhospitaliers d'urgence, des résidences agréées ainsi que de la Régie régionale de l'Outaouais elle-même. Pour cette dernière catégorie, il faut préciser que les plaintes jugées recevables sont celles déposées par une personne physique intéressée (et non par une corporation) qui est insatisfaite des activités de la Régie régionale de l'Outaouais la touchant directement.

La Régie régionale de l'Outaouais est également responsable, en tant qu'instance de deuxième recours, de recevoir et d'examiner les plaintes des usagers non satisfaits des conclusions transmises par un établissement qui a examiné le contenu de la plainte en première instance.

Le système d'information et de gestion des plaintes

Depuis deux ans, la Régie régionale de l'Outaouais ainsi que les établissements de la région, ont mis en place un *système d'information et de gestion des plaintes.* Ce nouvel outil permet aux établissements d'exploiter des informations issues de l'examen des plaintes. Pour la Régie régionale de l'Outaouais, cet outil permet également d'exploiter des informations, qu'il s'agisse d'une plainte examinée selon la procédure en vigueur, d'une demande d'intervention ou d'une demande d'information et cela tout en respectant la confidentialité des dossiers.

Il s'agit d'un outil précieux pour les responsables des plaintes dans les établissements et à la Régie régionale de l'Outaouais, tant au plan de la gestion de la procédure d'examen des plaintes qu'au plan de l'analyse des plaintes traitées et particulièrement de la production des rapports. En bref, cela permet d'obtenir une information complète et standardisée permettant entre autres, des comparaisons interrégionales sur l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des services par le biais des plaintes.

La Régie régionale de l'Outaouais apporte donc de façon continue, compte tenu des difficultés rencontrées, tout le support nécessaire aux responsables des plaintes afin qu'ils soient en mesure de gérer le plus efficacement possible le nouveau *système d'information et de gestion des plaintes* soit, support informatique ou support papier.

La procédure d'examen des plaintes des établissements

La Loi confère à tous les établissements, le mandat d'examiner les plaintes des usagers en se référant à la procédure d'examen des plaintes en place dans leur établissement respectif. À cet égard, la Régie régionale de l'Outaouais s'assure de façon continue du respect de l'application de cette procédure en effectuant des rappels aux établissements afin que les ajustements nécessaires soient effectués à la procédure et ce, conformément aux exigences de la Loi.

Les comités des usagers

Cette année, tout comme par les années antérieures, la Régie régionale de l'Outaouais, de par son rôle de support et son mandat de veiller, en collaboration avec les directions des établissements, au bon fonctionnement de l'ensemble des comités des usagers, s'est impliquée dans la formation destinée à l'ensemble des membres des comités des usagers et dans l'organisation de la 7e *journée annuelle des comités des usagers*.

La coordination de cette journée était assurée par des représentants de huit comités des usagers provenant d'autant d'établissements. Sous le thème, ***"Vos droits, vos recours et vos responsabilités...faut en parler... mais comment? »***, cette journée a regroupé plus de 90 participants dont plusieurs provenaient de comités des usagers d'autres régions du Québec. La Commissaire aux plaintes, madame Rosette Côté était la principale conférencière invitée. Des panels et des présentations par des conférenciers ont permis aux participants de se ressourcer ainsi que d'échanger sur des préoccupations communes. Ce fut également l'occasion de lancer de nouveaux outils visant la promotion des droits des usagers. À ce chapitre, mentionnons la production par la Régie régionale de l'Outaouais d'un dépliant d'information portant sur la procédure d'examen des plaintes, ainsi qu'un carnet de services destiné à informer la population sur l'ensemble des services offerts dans le réseau. La journée s'est terminée par la mise sur pied du *Regroupement régional des comités des usagers* qui, au cours de la prochaine année, verra à donner suite aux besoins exprimés par l'ensemble des comités des usagers. Ce regroupement a d'ailleurs profité de cette journée pour procéder au lancement du jeu Bingo-Droits portant sur la connaissance des usagers, de leurs droits et de leurs responsabilités.

Mentionnons également la production et la distribution par la Régie régionale de l'Outaouais auprès de l'ensemble des comités des usagers et des responsables des plaintes dans les établissements, d'un bulletin mensuel intitulé *Bulletin Info-Droits*. Ce bulletin, lancé en janvier 1998 et produit en raison de six fois par année, renferme des informations touchant les réalisations des comités des usagers ainsi que tout autre sujet pertinent pouvant leur être utile dans la réalisation de leur mandat.

Enfin, tout au cours de l'année, la Régie régionale de l'Outaouais a répondu à plusieurs demandes de soutien, d'information et d'aide ponctuelle auprès des comités des usagers de la région. Lors de ces échanges, il nous a été permis de constater le dévouement de nombreuses personnes issues des comités des usagers et leur détermination à rendre les comités fonctionnels et en mesure de remplir adéquatement leurs mandats. Rappelons que l'une des principales fonctions du comité des usagers est d'accompagner et d'assister un usager qui en fait la demande relativement à sa démarche de déposition de plainte.

Les services d'assistance et d'accompagnement

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Outaouais (CAAP-Outaouais), organisme désigné pour assister et accompagner un usager qui désire entreprendre une démarche de déposition de plainte, mentionne dans son rapport d'activités, avoir traité 48 objets de plaintes au cours de l'année 1998-1999. Une nouvelle pratique de collecte de données ne permet pas, pour cette année, d'établir des résultats comparatifs avec ceux de l'an passé. De plus, l'organisme a répondu à plus de 500 demandes d'info-référence au cours du présent exercice. La répartition des objets de plainte indique que les objets les plus fréquents concernent l'accessibilité et la continuité des soins et des services suivies de la qualité des soins et des services. La répartition des demandes selon les missions d'établissement, indique que plus de 40% de celles-ci proviennent des centres hospitaliers. Le rapport indique également une augmentation accrue du nombre de demandes d'information et de références effectuées à l'organisme.

Signalons également que bon nombre des usagers qui s'adressent à la Régie régionale de l'Outaouais et qui proviennent des établissements, sont référés à l'organisme pour les accompagner dans leurs démarches de déposition de plaintes et ce, dans un premier temps, auprès de l'instance concernée.

Droits-Accès de l'Outaouais a le mandat de s'assurer du respect, de la promotion et de la défense des droits des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Son rapport annuel 1998-1999 précise qu'il a fourni de l'accompagnement et de l'aide dans 382 dossiers pour l'exercice 1998-1999, comparativement à 360 pour l'exercice 1997-1998. Il s'agit donc d'une augmentation de 22 dossiers.

Ce nombre s'ajoute aux dossiers à caractère individuel, collectif et systémique examinés par l'organisme au cours de ce même exercice. Le rapport annuel de Droit-Accès de l'Outaouais indique également que les intervenants ont répondu à 529 demandes d'info-orientation. Mentionnons que durant l'année, l'organisme a travaillé dans 2 dossiers à caractère systémique, soit le dossier relié au sang contaminé ainsi que l'admissibilité de certains usagers aux prestations de la Régie des rentes du Québec.

Le programme d'amélioration de la qualité

Au cours du présent exercice, la Régie régionale de l'Outaouais a procédé à l'amorce d'une réflexion quant à l'absence d'une vision régionale de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle. Cette réflexion amorcée par un groupe de travail composé de représentants des directions de la Régie régionale vise essentiellement le développement d'une stratégie régionale qui saura permettre une amélioration continue de la qualité des services dispensés dans un réseau de services intégrés.

Le cheminement d'une plainte par l'entremise de la procédure générale d'examen des plaintes

Les étapes succinctes du cheminement d'une plainte

Lorsque la plainte porte sur les *services d'un établissement, d'une ressource intermédiaire, d'une famille d'accueil ou d'une résidence d'accueil*

Premier recours	L'établissement
Deuxième recours	La Régie régionale
Troisième recours	La Commissaire aux plaintes

Lorsque la plainte porte sur les services *d'un organisme communautaire, d'une résidence privée d'hébergement agréée, d'un transport ambulancier ou sur l'exercice d'une fonction ou d'une activité de la Régie régionale*

Premier recours	La Régie régionale
Deuxième recours	La Commissaire aux plaintes

La procédure en place définit donc des obligations communes aux trois paliers, c'est-à-dire les garanties que chaque recours doit offrir aux plaignants qui doivent, entre autres, obtenir l'assurance d'être informés des étapes de l'examen de leurs plaintes. A cet égard, à chacune des étapes, la personne qui a déposé la plainte reçoit un accusé de réception, même lorsque la plainte est déposée verbalement. La personne responsable des plaintes doit transmettre ses conclusions dans un délai maximum de 45 jours. Les conclusions doivent préciser les mesures correctives qui sont mises en place ou recommandées, afin d'éviter qu'une situation semblable ne se reproduise. Ces garanties procédurales offertes visent à assurer la transparence et la crédibilité du processus d'examen des plaintes.

Rapport 1998-1999
Plaintes examinées par la
Régie régionale de l'Outaouais

Partie 1

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

1. Bilan des types de demandes d'intervention

La Régie régionale de l'Outaouais a reçu pour l'année 1998-1999, 130 demandes d'intervention comprenant 22 plaintes qui ont été examinées selon la procédure en vigueur, 108 demandes d'intervention, y compris 40 plaintes transmises aux établissements concernés pour examen en première instance. En 1997-1998, le nombre de demandes d'intervention était de 98. Également, nous avons répondu à plus de 500 demandes d'informations diverses.

La ventilation de ces données pour les 2 exercices précédents soit 1997-1998 et 1998-1999, est illustrée dans ie tableau ci-dessous.

Types de demandes d'intervention			
Année	Dépôt de plaintes	Demandes d'intervention	Demandes d'information
1997-1998	31	98	300
1998-1999	22	130	500

L'on remarque une diminution du nombre de plaintes déposées. Cela s'expliquerait en grande partie par le fait que les usagers sont référés de plus en plus à l'établissement concerné et qu'ils sont satisfaits des conclusions obtenues suite à l'examen de leur plainte. En ce qui a trait à l'augmentation du nombre des demandes d'intervention et d'information, celle-ci s'explique d'une part, par une plus grande visibilité de la Régie régionale de l'Outaouais et d'autre part, par le fait que bon nombre de personnes communiquent avec la Régie régionale de l'Outaouais pour demander qu'elle intervienne dans une situation qui les préoccupe mais pour laquelle elles ne veulent pas nécessairement déposer une plainte formelle ou bien ne savent plus quoi faire, où s'adresser. À titre d'exemple, il peut s'agir de la difficulté à avoir accès à un service de santé ou des services sociaux quelconque d'une insatisfaction pour laquelle ils veulent un règlement mais sans vouloir déposer une plainte formelle ou bien d'obtenir des clarifications quant au fonctionnement ou à l'organisation des services d'autres instances extérieures au réseau de la santé et des services sociaux.

2. Les plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
1	21	22	22	0

Au cours de l'exercice 1998-1999, des conclusions ont été transmises pour 22 plaintes examinées. De ces plaintes, une était en voie de traitement au début de l'exercice. Des 21 dossiers ouverts en cours de période, aucun n'était en voie de traitement à la fin de la période.

La répartition des 21 plaintes reçues durant l'exercice par mission et organisme se présente comme suit:

Plaintes conclues par la régie régionale			
1re instance		2e instance	
Organisme	Nombre	Mission[1]	Nombre
Services ambulanciers	2	CHSGS	10
Organismes communautaires	1	CHSLD	2
Régie régionale	1	CHSP	1
Ressources de type familial	1	CLSC	3
		CPEJ	1
		CRPDI	0
		CRPAT	0
		CRJDA	0
		CRMDA	0
		CRDI	0
TOTAL	5	TOTAL	17

2.1 Analyse et commentaires

L'on remarque que 5 plaintes, dont une concernait les RTF ont été traitées en premier recours et 17 le furent en deuxième. En ce qui a trait aux RTF, depuis les modifications apportées à la Loi en juin 1998, les plaintes les concernant sont examinées par l'établissement qui y a recours.

Aucune plainte n'a été traitée par le Service des communications et relations avec la population concernant la mission CRPDI, DRPAT, DRMDA, ainsi qu'en provenance des RTF.

Des plaintes conclues durant l'exercice 2 ont été soumises par le plaignant à l'attention du Bureau de la Commissaire aux plaintes. Ces plaintes concernent la qualité des soins et des services dispensés dans un centre hospitalier ainsi que la qualité des interventions posées par la Direction de la protection de la jeunesse. Bien que les conclusions de la Régie régionale de l'Outaouais ont été maintenues, la Commissaire aux plaintes a toutefois émis des recommandations additionnelles dans un dossier de plainte alors que pour l'autre, le plaignant a décidé de retirer sa plainte.

[1] Voir légende pour les missions d'établissements en page 54

1. Bilan des types de demandes d'intervention

La Régie régionale de l'Outaouais a reçu pour l'année 1998-1999, **130** demandes d'intervention comprenant **22** plaintes qui ont été examinées selon la procédure en vigueur, 108 demandes d'intervention, y compris **40** plaintes transmises aux établissements concernés pour examen en première instance. En 1997-1998, le nombre de demandes d'intervention était de **98.** Également, nous avons répondu à plus de **500** demandes d'informations diverses.

La ventilation de ces données pour les 2 exercices précédents soit 1997-1998 et 1998-1999, est illustrée dans le tableau ci-dessous.

Types de demandes d'intervention			
Année	**Dépôts de plaintes**	**Demandes d'intervention**	**Demandes d'information**
1997-1998	31	98	300
1998-1999	22	130	500

L'on remarque une diminution du nombre de plaintes déposées. Cela s'expliquerait en grande partie par le fait que les usagers sont référés de plus en plus à l'établissement concerné et qu'ils sont satisfaits des conclusions obtenues suite à l'examen de leur plainte. En ce qui a trait à l'augmentation du nombre des demandes d'intervention et d'information, celle-ci s'explique d'une part, par une plus grande visibilité de la Régie régionale de l'Outaouais et d'autre part, par le fait que bon nombre de personnes communiquent avec la Régie régionale de l'Outaouais pour demander qu'elle intervienne dans une situation qui les préoccupe mais pour laquelle elles ne veulent pas nécessairement déposer une plainte formelle ou bien ne savent plus quoi faire, où s'adresser. À titre d'exemple, il peut s'agir de la difficulté à avoir accès à un service de santé ou des services sociaux quelconque d'une insatisfaction pour laquelle ils veulent un règlement mais sans vouloir déposer une plainte formelle ou bien d'obtenir des clarifications quant au fonctionnement ou à l'organisation des services d'autres instances extérieures au réseau de la santé et des services sociaux.

2. Les plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	**Plaintes reçues durant l'exercice**	**TOTAL**	**Plaintes conclues durant l'exercice**	**Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice**
1	21	22	22	0

Au cours de l'exercice 1998-1999, des conclusions ont été transmises pour **22** plaintes examinées. De ces plaintes, une était en voie de traitement au début de l'exercice. Des **21** dossiers ouverts en cours de période, aucun n'était en voie de traitement à la fin de la période.

La répartition des 21 plaintes reçues durant l'exercice par mission et organisme se présente comme suit:

Plaintes conclues par la régie régionale			
1re instance		2e instance	
Organisme	Nombre	Mission[1]	Nombre
Services ambulanciers	2	CHSGS	10
Organismes communautaires	1	CHSLD	2
Régie régionale	1	CHSP	1
Ressources de type familial	1	CLSC	3
		CPEJ	1
		CRPDI	0
		CRPAT	0
		CRJDA	0
		CRMDA	0
		CRDI	0
TOTAL	5	TOTAL	17

2.1 Analyse et commentaires

L'on remarque que 5 plaintes, dont une concernait les RTF ont été traitées en premier recours et 17 le furent en deuxième. En ce qui a trait aux RTF, depuis les modifications apportées à la Loi en juin 1998, les plaintes les concernant sont examinées par l'établissement qui y a recours.

Aucune plainte n'a été traitée par le Service des communications et relations avec la population concernant la mission CRPDI, DRPAT, DRMDA, ainsi qu'en provenance des RTF.

Des plaintes conclues durant l'exercice 2 ont été soumises par le plaignant à l'attention du Bureau de la Commissaire aux plaintes. Ces plaintes concernent la qualité des soins et des services dispensés dans un centre hospitalier ainsi que la qualité des interventions posées par la Direction de la protection de la jeunesse. Bien que les conclusions de la Régie régionale de l'Outaouais ont été maintenues, la Commissaire aux plaintes a toutefois émis des recommandations additionnelles dans un dossier de plainte alors que pour l'autre, le plaignant a décidé de retirer sa plainte.

[1] Voir légende pour les missions d'établissements en page 54

Tous les objets de plaintes contenus dans les dossiers conclus ont été traités selon la procédure générale. Aucun objet n'a été transmis au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou au médecin désigné des établissements.

2.2 Le dépôt des plaintes

Le tableau suivant précise le mode de dépôt des plaintes conclues durant l'exercice, selon l'application de la procédure d'examen des plaintes prévue par la Loi.

Mode de dépôt	Plaintes
Verbalement	0
Par écrit	22
TOTAL	22

Toutes les plaintes reçues et conclues à la Régie régionale de l'Outaouais durant l'exercice 1998-1999 ont été déposées par écrit. En ce qui concerne les plaintes provenant des usagers s'étant adressés à l'établissement à titre de premier recours, on note qu'un bon nombre d'entre eux ont été accompagnés par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais (CAAP-Outaouais). L'accompagnement et l'intervention offerts permettent à un plus grand nombre d'usagers n'étant pas familiers avec le processus d'examen d'une plainte et en mesure de rédiger le contenu de leur plainte, d'avoir accès aux recours prévus par la Loi. Il s'agit d'un service fort apprécié par les usagers qui y ont recours.

2.3. Les délais de traitement des plaintes

Le tableau suivant indique les délais de traitement, lesquels sont calculés de la date de réception de la demande à la date de la conclusion transmise.

Délais de traitement	Nombre de plaintes
Un jour	2
De 2 à 7 jours	3
De 8 à 30 jours	6
De 31 à 60 jours	11
61 jours et plus	0
TOTAL	22

On remarque qu'aucun traitement de plainte n'a excédé le délai maximum de 60 jours prévu par la Loi. A ce chapitre, il faut mentionner que les délais ont été modifiés et réduits à 45 jours suite à l'adoption en juin 1998, de la Loi 404, modifiant la Loi en vigueur. Cela explique en partie, le fait que plus de la moitié des délais se situe entre 31 et 60 jours.

2.4 L'auteur des plaintes

Auteur	Nombre
L'usager par lui-même	15
Par un tiers (représentant, assistant)	7
TOTAL	22

Globalement, l'on remarque que l'auteur est l'usager lui-même, bien que le tiers qui agit comme représentant, se retrouve auteur d'un bon nombre de plaintes, soit 7.

2.5 Les objets des plaintes selon leur niveau de traitement

Les 22 plaintes examinées et traitées au service, soit les plaintes conclues, comprennent 33 objets de plaintes qui se répartissent comme suit:

Niveau de traitement	Objets de plaintes
Rejetés, abandonnés ou traitement refusé sur examen sommaire	1
Sans mesures correctives	16
Avec mesures correctives	16
TOTAL	33

Tous les objets furent traités selon la procédure d'examen général en vigueur à la Régie régionale de l'Outaouais. Aucun objet ne fut transmis au CMDP.

Tous les objets de plaintes contenus dans les dossiers conclus ont été traités selon la procédure générale. Aucun objet n'a été transmis au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou au médecin désigné des établissements.

2.2 Le dépôt des plaintes

Le tableau suivant précise le mode de dépôt des plaintes conclues durant l'exercice, selon l'application de la procédure d'examen des plaintes prévue par la Loi.

Mode de dépôt	Plaintes
Verbalement	0
Par écrit	22
TOTAL	**22**

Toutes les plaintes reçues et conclues à la Régie régionale de l'Outaouais durant l'exercice 1998-1999 ont été déposées par écrit. En ce qui concerne les plaintes provenant des usagers s'étant adressés à l'établissement à titre de premier recours, on note qu'un bon nombre d'entre eux ont été accompagnés par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais (CAAP-Outaouais). L'accompagnement et l'intervention offerts permettent à un plus grand nombre d'usagers n'étant pas familiers avec le processus d'examen d'une plainte et en mesure de rédiger le contenu de leur plainte, d'avoir accès aux recours prévus par la Loi. Il s'agit d'un service fort apprécié par les usagers qui y ont recours.

2.3. Les délais de traitement des plaintes

Le tableau suivant indique les délais de traitement, lesquels sont calculés de la date de réception de la demande à la date de la conclusion transmise.

Délais de traitement	Nombre de plaintes
Un jour	2
De 2 à 7 jours	3
De 8 à 30 jours	6
De 31 à 60 jours	11
61 jours et plus	0
TOTAL	**22**

On remarque qu'aucun traitement de plainte n'a excédé le délai maximum de 60 jours prévu par la Loi. A ce chapitre, il faut mentionner que les délais ont été modifiés et réduits à 45 jours suite à l'adoption en juin 1998, de la Loi 404, modifiant la Loi en vigueur. Cela explique en partie, le fait que plus de la moitié des délais se situe entre 31 et 60 jours.

2.4 L'auteur des plaintes

Auteur	Nombre
L'usager par lui-même	15
Par un tiers (représentant, assistant)	7
TOTAL	22

Globalement, l'on remarque que l'auteur est l'usager lui-même, bien que le tiers qui agit comme représentant, se retrouve auteur d'un bon nombre de plaintes, soit 7.

2.5 Les objets des plaintes selon leur niveau de traitement

Les 22 plaintes examinées et traitées au service, soit les plaintes conclues, comprennent 33 objets de plaintes qui se répartissent comme suit:

Niveau de traitement	Objets de plaintes
Rejetés, abandonnés ou traitement refusé sur examen sommaire	1
Sans mesures correctives	16
Avec mesures correctives	16
TOTAL	33

Tous les objets furent traités selon la procédure d'examen général en vigueur à la Régie régionale de l'Outaouais. Aucun objet ne fut transmis au CMDP.

Les principaux motifs des objets de plaintes et les mesures correctives par catégories d'objets se résument comme suit:

Catégories d'objets	Motifs	Mesures correctives
Accessibilité et continuité	♦ délais dans l'obtention des services ♦ continuité dans la dispensation des soins ♦ respect du choix de l'établissement ♦ insuffisance de service	♦ régulation du processus d'accès ♦ réduction du délai ♦ relocalisation de l'usager ♦ obtention des services
Qualité des soins et des services	♦ organisation des soins ♦ manque d'encadrement du personnel soignant (décision, approche) ♦ délais d'attente trop longs et inexpliqués à l'usager	♦ adaptation des services ♦ amélioration de la continuité ♦ formation des intervenants et supervision
Relations interpersonnelles	♦ manque d'écoute et d'empathie ♦ difficultés de communication avec l'entourage	♦ encadrement des intervenants ♦ ajustement des activités professionnelles ♦ amélioration des communications
Environnement et ressources matérielles	♦ qualité des aliments (variété et choix des aliments) ♦ adaptation des lieux ♦ faiblesse dans les mesures de sécurité et de protection	♦ ajustement technique et amélioration de la qualité ♦ ajustement matériel ♦ amélioration des mesures de sécurité et de protection
Aspect financier	♦ compte d'ambulance ♦ frais pour l'occupation d'une chambre privée	♦ ajustement financier
Autres droits	♦ décisions et orientations prises par la Régie régionale de l'Outaouais	♦ information à l'usager

L'accès aux services constitue le volume le plus élevé des objets de plaintes des usagers ou de leurs représentants suivi de la qualité des soins et des services dispensés.

2.6 Les suites données aux plaintes

Les suites données aux plaintes selon les types d'action (il y a plusieurs suites données à une plainte) se répartissent comme suit :

Type d'action	Suites données aux plaintes conclues		
	1re instance	2 instance	Total
♦ Information		6	6
♦ Intervention	4	3	7
♦ Application de mesures correctives	1	15	16
♦ Recommandations de mesures correctives	5	3	8
♦ Transmission à ordre professionnel		1	1
TOTAL	**10**	**28**	**38**

2.7 Tableau comparatif des plaintes déposées à la Régie régionale de l'Outaouais pour les trois dernières années

Instance	Exercice		
	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Etablissements	36	20	17
Organismes communautaires	4	4	1
Services préhospitaliers	2	5	2
Régie régionale	0	2	1
RTF	0	0	1
TOTAL	**42**	**31**	**22**

Les principaux motifs des objets de plaintes et les mesures correctives par catégories d'objets se résument comme suit:

Catégories d'objets	Motifs	Mesures correctives
Accessibilité et continuité	♦ délais dans l'obtention des services ♦ continuité dans la dispensation des soins ♦ respect du choix de l'établissement ♦ insuffisance de service	♦ régulation du processus d'accès ♦ réduction du délai ♦ relocalisation de l'usager ♦ obtention des services
Qualité des soins et des services	♦ organisation des soins ♦ manque d'encadrement du personnel soignant (décision, approche) ♦ délais d'attente trop longs et inexpliqués à l'usager	♦ adaptation des services ♦ amélioration de la continuité ♦ formation des intervenants et supervision
Relations interpersonnelles	♦ manque d'écoute et d'empathie ♦ difficultés de communication avec l'entourage	♦ encadrement des intervenants ♦ ajustement des activités professionnelles ♦ amélioration des communications
Environnement et ressources matérielles	♦ qualité des aliments (variété et choix des aliments) ♦ adaptation des lieux ♦ faiblesse dans les mesures de sécurité et de protection	♦ ajustement technique et amélioration de la qualité ♦ ajustement matériel ♦ amélioration des mesures de sécurité et de protection
Aspect financier	♦ compte d'ambulance ♦ frais pour l'occupation d'une chambre privée	♦ ajustement financier
Autres droits	♦ décisions et orientations prises par la Régie régionale de l'Outaouais	♦ information à l'usager

L'accès aux services constitue le volume le plus élevé des objets de plaintes des usagers ou de leurs représentants suivi de la qualité des soins et des services dispensés.

2.6 Les suites données aux plaintes

Les suites données aux plaintes selon les types d'action (il y a plusieurs suites données à une plainte) se répartissent comme suit :

Type d'action	Suites données aux plaintes conclues		
	1re instance	2 instance	Total
♦ Information		6	6
♦ Intervention	4	3	7
♦ Application de mesures correctives	1	15	16
♦ Recommandations de mesures correctives	5	3	8
♦ Transmission à ordre professionnel		1	1
TOTAL	10	28	38

2.7 Tableau comparatif des plaintes déposées à la Régie régionale de l'Outaouais pour les trois dernières années

Instance	Exercice		
	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Etablissements	36	20	17
Organismes communautaires	4	4	1
Services préhospitaliers	2	5	2
Régie régionale	0	2	1
RTF	0	0	1
TOTAL	42	31	22

À noter que le total des plaintes reçues pour les deux derniers exercices soit 1997-1998 et 1998-1999 n'inclut pas les plaintes transmises aux établissements pour examen en première instance alors qu'elles le sont pour les exercices précédents. À cet égard, l'orientation prise par le Ministère est à l'effet que les plaintes déposées initialement à la Régie régionale de l'Outaouais et transmises aux établissements pour examen en première instance, doivent être comptabilisées comme demandes d'intervention.

3. Bilan des demandes d'intervention

Les 130 demandes d'intervention se réfèrent aux actions qui en dehors de la procédure d'examen des plaintes engagent des démarches additionnelles en vue du règlement des situations signalées et peuvent être de l'ordre de la consultation, de l'intercession ou de la conciliation. Bien qu'elles concernent surtout le réseau de la santé et des services sociaux, certaines des demandes concernent des organismes hors réseau tels les cliniques médicales privées, la RAMQ, les établissements de santé du côté ontarien, d'autres ministères, etc.

Pour l'exercice 1998-1999 il nous a été possible de comptabiliser les données en utilisant le support informatique du *Système d'information et de gestion des plaintes*. Ainsi, nous avons été en mesure de dégager certaines données sur les principaux objets et les instances concernés.

3.1 Les plaintes référées aux établissements

Le tableau ci-dessous présente les missions des établissements concernés ainsi que le mode de dépôt.

Missions	Plaintes écrites	Plaintes verbales	Total
CHSGS	20	8	28
CLSC	1	5	6
CHSP	1	1	2
CPEJ	1	0	1
CRDP	2	0	2
CHSLD	2	3	5
TOTAL	27	17	44

Au cours de l'exercice 1998-1999, un total de 44 plaintes déposées à la Régie régionale de l'Outaouais ont été référées aux cadres responsables des plaintes dans les établissements concernés. De ce nombre, on en compte 27 déposées par écrit pour 17 déposées verbalement. Les missions des centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS) et des CLSC se partagent 34 plaintes à elles seules.

En ajout, 10 plaintes déposées à la Régie régionale de l'Outaouais mais ne relevant pas de sa juridiction, ont été acheminées à l'instance concernée dont entre autres, le Collège des médecins du Québec, la Société de transport de l'Outaouais, la RAMQ.

Le tableau ci-dessous présente quelques-unes des données reliées aux objets et aux instances concernées par les demandes d'intervention.

OBJETS	INSTANCES
Délai dans l'accessibilité à des services en orthophonie	CLSC et CR
Recours collectif pour les gens victimes de l'hépatite C	Association canadienne pour l'hémophilie
Refus d'une famille d'accepter le transfert de leur mère en CHSLD	CHSGS et CHSLD
Qualité des services et abus divers	Résidence privée pour personnes âgées
Accès à un médecin de famille	Cliniques médicales privées
Accès au programme de médicaments Transfert provisoire des personnes en attente d'un hébergement et qui occupent un lit de soins de longue durée	RAMQ CHSGS
Intervention de crise pour personne présentant des problèmes de santé mentale	Établissements et organismes communautaires
Remboursement pour coûts reliés au transport ambulancier	Régie régionale de l'Outaouais
Contribution à l'hébergement	CHSLD et Ministère du Revenu
Transfert d'un usager hospitalisé dans un hôpital psychiatrique à Ottawa	Hôpital Royal Victoria et CHPJ
Besoin d'aide à domicile	CLSC et organismes communautaires
Coûts reliés aux services d'un interprète	CHVO
Aménagement du domicile pour personne handicapée	Pavillon du Parc et SHQ
Accès au transport adapté	Société de transport de l'Outaouais

À noter que le total des plaintes reçues pour les deux derniers exercices soit 1997-1998 et 1998-1999 n'inclut pas les plaintes transmises aux établissements pour examen en première instance alors qu'elles le sont pour les exercices précédents. À cet égard, l'orientation prise par le Ministère est à l'effet que les plaintes déposées initialement à la Régie régionale de l'Outaouais et transmises aux établissements pour examen en première instance, doivent être comptabilisées comme demandes d'intervention.

3. Bilan des demandes d'intervention

Les 130 demandes d'intervention se réfèrent aux actions qui en dehors de la procédure d'examen des plaintes engagent des démarches additionnelles en vue du règlement des situations signalées et peuvent être de l'ordre de la consultation, de l'intercession ou de la conciliation. Bien qu'elles concernent surtout le réseau de la santé et des services sociaux, certaines des demandes concernent des organismes hors réseau tels les cliniques médicales privées, la RAMQ, les établissements de santé du côté ontarien, d'autres ministères, etc.

Pour l'exercice 1998-1999 il nous a été possible de comptabiliser les données en utilisant le support informatique du *Système d'information et de gestion des plaintes*. Ainsi, nous avons été en mesure de dégager certaines données sur les principaux objets et les instances concernés.

3.1 Les plaintes référées aux établissements

Le tableau ci-dessous présente les missions des établissements concernés ainsi que le mode de dépôt.

Missions	Plaintes écrites	Plaintes verbales	Total
CHSGS	20	8	28
CLSC	1	5	6
CHSP	1	1	2
CPEJ	1	0	1
CRDP	2	0	2
CHSLD	2	3	5
TOTAL	27	17	44

Au cours de l'exercice 1998-1999, un total de 44 plaintes déposées à la Régie régionale de l'Outaouais ont été référées aux cadres responsables des plaintes dans les établissements concernés. De ce nombre, on en compte 27 déposées par écrit pour 17 déposées verbalement. Les missions des centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS) et des CLSC se partagent 34 plaintes à elles seules.

En ajout, 10 plaintes déposées à la Régie régionale de l'Outaouais mais ne relevant pas de sa juridiction, ont été acheminées à l'instance concernée dont entre autres, le Collège des médecins du Québec, la Société de transport de l'Outaouais, la RAMQ.

Le tableau ci-dessous présente quelques-unes des données reliées aux objets et aux instances concernées par les demandes d'intervention.

OBJETS	INSTANCES
Délai dans l'accessibilité à des services en orthophonie	CLSC et CR
Recours collectif pour les gens victimes de l'hépatite C	Association canadienne pour l'hémophilie
Refus d'une famille d'accepter le transfert de leur mère en CHSLD	CHSGS et CHSLD
Qualité des services et abus divers	Résidence privée pour personnes âgées
Accès à un médecin de famille	Cliniques médicales privées
Accès au programme de médicaments	RAMQ
Transfert provisoire des personnes en attente d'un hébergement et qui occupent un lit de soins de longue durée	CHSGS
Intervention de crise pour personne présentant des problèmes de santé mentale	Établissements et organismes communautaires
Remboursement pour coûts reliés au transport ambulancier	Régie régionale de l'Outaouais
Contribution à l'hébergement	CHSLD et Ministère du Revenu
Transfert d'un usager hospitalisé dans un hôpital psychiatrique à Ottawa	Hôpital Royal Victoria et CHPJ
Besoin d'aide à domicile	CLSC et organismes communautaires
Coûts reliés aux services d'un interprète	CHVO
Aménagement du domicile pour personne handicapée	Pavillon du Parc et SHQ
Accès au transport adapté	Société de transport de l'Outaouais

Rapport 1998-1999
Plaintes traitées
par les établissements

Partie 2

2. Plaintes traitées par les établissements

Le bilan des plaintes

2.1 Pour l'ensemble des établissements

L'ensemble des rapports des établissements fait donc état du bilan suivant :

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
14	393	407	370	37

Les établissements de la région ont reçu 393 nouvelles plaintes qui sont venues s'ajouter aux 14 plaintes en voie de traitement au début de l'année, pour un total de 407 plaintes, comparativement à un total de 303 en 1997-1998.

2.2 Pour chacune des missions d'établissements

La ventilation de ces plaintes par type de missions d'établissement pour les trois exercices précédents soit 1996-1997, 1997-1998, 1998-1999 est illustrée dans le tableau ci-dessous.

Missions	Exercice 1996-1997	Exercice 1997-1998	Exercice 1998-1999
CHSGS	85	146	225
CHSLD	53	68	52
CHPJ	21	11	11
CPEJ	20	11	19
CLSC	27	44	69
CRPDI/CRPAT/CRDP	19	23	30
TOTAL	225	303	407

2. Plaintes traitées par les établissements

Le bilan des plaintes

2.1 Pour l'ensemble des établissements

L'ensemble des rapports des établissements fait donc état du bilan suivant :

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
14	393	407	370	37

Les établissements de la région ont reçu 393 nouvelles plaintes qui sont venues s'ajouter aux 14 plaintes en voie de traitement au début de l'année, pour un total de 407 plaintes, comparativement à un total de 303 en 1997-1998.

2.2 Pour chacune des missions d'établissements

La ventilation de ces plaintes par type de missions d'établissement pour les trois exercices précédents soit 1996-1997, 1997-1998, 1998-1999 est illustrée dans le tableau ci-dessous.

Missions	Exercice 1996-1997	Exercice 1997-1998	Exercice 1998-1999
CHSGS	85	146	225
CHSLD	53	68	52
CHPJ	21	11	11
CPEJ	20	11	19
CLSC	27	44	69
CRPDI/CRPAT/CRDP	19	23	30
TOTAL	**225**	**303**	**407**

Le tableau suivant précise le mode de dépôt des plaintes, selon l'application de la procédure d'examen des plaintes prévue par la Loi.

Mode de dépôt	Nombre de plaintes
Verbalement	211
Par écrit	196

Depuis juin 1998, suite à l'adoption de la Loi 404 modifiant entre autres, la procédure d'examen des plaintes, les plaintes verbales bénéficient désormais d'un traitement similaire à celui accordé aux plaintes écrites. De plus, si l'usager est insatisfait des conclusions transmises verbalement lorsqu'il a déposé celle-ci verbalement, il peut se prévaloir du recours auprès de la Régie régionale de l'Outaouais.

On note que cette année, bien que pour un certain temps, seule une plainte écrite donnait accès au recours à la Régie régionale de l'Outaouais ou au Commissaire aux plaintes, les établissements ont comptabilisé tant les plaintes déposées verbalement que celles déposées par écrit. On observe que les plaignants ont fait part de leurs insatisfactions davantage de façon verbale que par écrit pour le présent exercice. Pour l'exercice 1997-1998 ce nombre était de 119 alors qu'il est de 211 pour le présent exercice. Il s'agit donc d'une augmentation de 108 plaintes déposées verbalement.

Ajoutons également que les plaignants qui s'adressent à la Régie régionale de l'Outaouais en première instance et qui sont par la suite orientés vers l'établissement concerné, poursuivent de plus en plus leurs démarches à s'adresser à l'établissement et ce, en particulier lorsqu'on leur offre la possibilité d'être accompagnés dans leur démarche, entre autres, par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais.

2.3 L'auteur de la plainte

Auteur de la plainte	Nombre de plaintes
L'usager lui-même	196
Par un tiers (représentant, assistant)	182
TOTAL	378

Les rapports font état de l'auteur de la plainte pour 378 plaintes sur un total de 407 plaintes déposées au cours du présent exercice. Les usagers qui portent plainte eux-mêmes représentent 52 % des personnes qui portent plainte alors qu'il est de 48% pour les tiers. Ce pourcentage relativement élevé du nombre de plaintes déposées par un tiers peut s'expliquer d'une part, par le fait que bon nombre des usagers concernés ne sont pas aptes à entreprendre une démarche de déposition de plainte ou qu'ils en craignent les représailles.

D'autre part, l'on peut présumer que les usagers qui sont hébergés en CHSLD ou bien hospitalisés en soins généraux, là où l'on retrouve plus de la moitié des plaintes déposées (146), font appel à un tiers ou bien que celui-ci initie lui-même la démarche en tant que représentant. À la lumière des commentaires que nous recevons des plaignants ou par le biais des communications que nous entretenons avec les responsables des plaintes dans les établissements, nous pouvons dire que dans une bonne proportion des cas, les plaignants sont bien reçus lorsqu'ils s'adressent à l'établissement pour manifester leur insatisfaction. L'ensemble des responsables adopte généralement une attitude d'écoute et d'ouverture qui favorise la mise en place de mesures correctives visant l'amélioration des services dans leur ensemble.

2.4 L'assistance et l'accompagnement

Le tableau ci-dessous précise la qualité de la personne ou l'organisme qui accompagne sur demande l'usager ou le représentant qui désire porter plainte auprès de l'établissement ainsi que le nombre de plaintes se rapportant à 163 plaintes sur un total de 303 plaintes.

Qualité de l'assistant et lien avec l'usager	Plaintes
Famille	81
Ami/proche	9
Environnement général (ex : voisin, relations d'affaires)	5
Intervenant	5
Comité des usagers	9
Organisme communautaire désigné (CAAP-Outaouais)	48
Organisme communautaire désigné (santé mentale) – Droits Accès de l'Outaouais	1
Autre organisme communautaire	1
Autres	4
TOTAL	163

Sur un total de 163 plaintes pour lesquelles un assistant est concerné, 81 proviennent de la famille et 48 de l'organisme d'intervention et d'accompagnement. L'on peut donc affirmer que les membres de la famille (conjoint, père, mère) et la famille éloignée (oncle, tante, cousin) sont en tête de la liste, suivis de CAAP-Outaouais, parmi les personnes et l'organisme qui assistent les usagers dans leur démarche de déposition de plainte.

Le tableau suivant précise le mode de dépôt des plaintes, selon l'application de la procédure d'examen des plaintes prévue par la Loi.

Mode de dépôt	Nombre de plaintes
Verbalement	211
Par écrit	196

Depuis juin 1998, suite à l'adoption de la Loi 404 modifiant entre autres, la procédure d'examen des plaintes, les plaintes verbales bénéficient désormais d'un traitement similaire à celui accordé aux plaintes écrites. De plus, si l'usager est insatisfait des conclusions transmises verbalement lorsqu'il a déposé celle-ci verbalement, il peut se prévaloir du recours auprès de la Régie régionale de l'Outaouais.

On note que cette année, bien que pour un certain temps, seule une plainte écrite donnait accès au recours à la Régie régionale de l'Outaouais ou au Commissaire aux plaintes, les établissements ont comptabilisé tant les plaintes déposées verbalement que celles déposées par écrit. On observe que les plaignants ont fait part de leurs insatisfactions davantage de façon verbale que par écrit pour le présent exercice. Pour l'exercice 1997-1998 ce nombre était de 119 alors qu'il est de 211 pour le présent exercice. Il s'agit donc d'une augmentation de 108 plaintes déposées verbalement.

Ajoutons également que les plaignants qui s'adressent à la Régie régionale de l'Outaouais en première instance et qui sont par la suite orientés vers l'établissement concerné, poursuivent de plus en plus leurs démarches à s'adresser à l'établissement et ce, en particulier lorsqu'on leur offre la possibilité d'être accompagnés dans leur démarche, entre autres, par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais.

2.3 L'auteur de la plainte

Auteur de la plainte	Nombre de plaintes
L'usager lui-même	196
Par un tiers (représentant, assistant)	182
TOTAL	**378**

Les rapports font état de l'auteur de la plainte pour 378 plaintes sur un total de 407 plaintes déposées au cours du présent exercice. Les usagers qui portent plainte eux-mêmes représentent 52 % des personnes qui portent plainte alors qu'il est de 48% pour les tiers. Ce pourcentage relativement élevé du nombre de plaintes déposées par un tiers peut s'expliquer d'une part, par le fait que bon nombre des usagers concernés ne sont pas aptes à entreprendre une démarche de déposition de plainte ou qu'ils en craignent les représailles.

D'autre part, l'on peut présumer que les usagers qui sont hébergés en CHSLD ou bien hospitalisés en soins généraux, là où l'on retrouve plus de la moitié des plaintes déposées (146), font appel à un tiers ou bien que celui-ci initie lui-même la démarche en tant que représentant. À la lumière des commentaires que nous recevons des plaignants ou par le biais des communications que nous entretenons avec les responsables des plaintes dans les établissements, nous pouvons dire que dans une bonne proportion des cas, les plaignants sont bien reçus lorsqu'ils s'adressent à l'établissement pour manifester leur insatisfaction. L'ensemble des responsables adopte généralement une attitude d'écoute et d'ouverture qui favorise la mise en place de mesures correctives visant l'amélioration des services dans leur ensemble.

2.4 L'assistance et l'accompagnement

Le tableau ci-dessous précise la qualité de la personne ou l'organisme qui accompagne sur demande l'usager ou le représentant qui désire porter plainte auprès de l'établissement ainsi que le nombre de plaintes se rapportant à 163 plaintes sur un total de 303 plaintes.

Qualité de l'assistant et lien avec l'usager	Plaintes
Famille	81
Ami/proche	9
Environnement général (ex : voisin, relations d'affaires)	5
Intervenant	5
Comité des usagers	9
Organisme communautaire désigné (CAAP-Outaouais)	48
Organisme communautaire désigné (santé mentale) – Droits Accès de l'Outaouais	1
Autre organisme communautaire	1
Autres	4
TOTAL	**163**

Sur un total de 163 plaintes pour lesquelles un assistant est concerné, 81 proviennent de la famille et 48 de l'organisme d'intervention et d'accompagnement. L'on peut donc affirmer que les membres de la famille (conjoint, père, mère) et la famille éloignée (oncle, tante, cousin) sont en tête de la liste, suivis de CAAP-Outaouais, parmi les personnes et l'organisme qui assistent les usagers dans leur démarche de déposition de plainte.

Il faut préciser que le nombre d'accompagnement offert par l'organisme d'assistance et d'accompagnement (CAAP-Outaouais) se retrouvait dans le rapport d'activités de l'organisme alors que pour l'organisme Droits-Accès de l'Outaouais, ce nombre n'est pas précisé. Nous savons toutefois que cet organisme fournit de l'accompagnement et de l'assistance dans un certain nombre de dossiers et donc supérieur au nombre indiqué au tableau.

2.5 Les objets de plaintes

Objets de plaintes compris dans les dossiers conclus	Nombre
Selon la procédure générale	392
Transmis au CMDP ou médecin désigné	22
TOTAL	**414**

Chaque plainte peut contenir plusieurs objets. Pour les 370 dossiers de plaintes conclues, nous comptons 414 objets de plaintes.

Parmi les 414 objets, 392 d'entre eux ont été conclus selon la procédure générale, c'est-à-dire la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans chaque établissement. Pour les 22 autres objets de plainte portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, ceux-ci sont transmis au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou au médecin désigné à cette fin de qui relève le mandat d'évaluer les actes médicaux posés par un médecin. Le cas échéant, lorsque l'usager est en désaccord avec les conclusions qui lui sont transmises par le CMDP de l'établissement, ce dernier est alors dirigé vers le Collège des médecins du Québec qui prendra la décision ou non d'étudier le contenu de la plainte en deuxième instance.

Les objets de plaintes pour l'ensemble des établissements selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Plaintes rejetées sur examen sommaire	Aban-données	Refusées/ interrompues	Sans mesure corrective	Mesures correctives	TOTAL
Accessibilité et continuité	2	4	4	47	76	133
Soins et services dispensés	7	10	5	32	53	106
Relations interpersonnelles	1	1	2	13	47	64
Droits particuliers	0	1	4	6	18	29
Environnement et ressources matérielles	0	0	2	0	25	27
Autres objets de demandes	1	0	0	17	4	22
Aspect financier	1	0	2	3	5	11
TOTAL	**12**	**16**	**19**	**118**	**228**	**392**

Contrairement à l'exercice 1997-1998 alors que les soins et les services dispensés se retrouvaient en tête de liste, pour le présent exercice, l'accessibilité et la continuité des soins dispensés figurent comme le plus grand nombre d'objets de plaintes pour la région avec 33 %, suivis des soins et des services dispensés avec 27 % et de des relations interpersonnelles avec 15 %. En ce qui a trait aux autres objets dont l'environnement et ressources matérielles, les aspects financiers ainsi que les autres droits particuliers, ils se partagent 20 % des autres objets. En ce qui a trait aux actes médicaux, l'on y retrouve 5 % des 22 objets des plaintes déposées.

Il faut préciser que le nombre d'accompagnement offert par l'organisme d'assistance et d'accompagnement (CAAP-Outaouais) se retrouvait dans le rapport d'activités de l'organisme alors que pour l'organisme Droits-Accès de l'Outaouais, ce nombre n'est pas précisé. Nous savons toutefois que cet organisme fournit de l'accompagnement et de l'assistance dans un certain nombre de dossiers et donc supérieur au nombre indiqué au tableau.

2.5 Les objets de plaintes

Objets de plaintes compris dans les dossiers conclus	Nombre
Selon la procédure générale	392
Transmis au CMDP ou médecin désigné	22
TOTAL	414

Chaque plainte peut contenir plusieurs objets. Pour les 370 dossiers de plaintes conclues, nous comptons 414 objets de plaintes.

Parmi les 414 objets, 392 d'entre eux ont été conclus selon la procédure générale, c'est-à-dire la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans chaque établissement. Pour les 22 autres objets de plainte portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, ceux-ci sont transmis au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou au médecin désigné à cette fin de qui relève le mandat d'évaluer les actes médicaux posés par un médecin. Le cas échéant, lorsque l'usager est en désaccord avec les conclusions qui lui sont transmises par le CMDP de l'établissement, ce dernier est alors dirigé vers le Collège des médecins du Québec qui prendra la décision ou non d'étudier le contenu de la plainte en deuxième instance.

Les objets de plaintes pour l'ensemble des établissements selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Plaintes rejetées sur examen sommaire	Aban-données	Refusées/ interrompues	Sans mesure corrective	Mesures correctives	TOTAL
Accessibilité et continuité	2	4	4	47	76	133
Soins et services dispensés	7	10	5	32	53	106
Relations interpersonnelles	1	1	2	13	47	64
Droits particuliers	0	1	4	6	18	29
Environnement et ressources matérielles	0	0	2	0	25	27
Autres objets de demandes	1	0	0	17	4	22
Aspect financier	1	0	2	3	5	11
TOTAL	12	16	19	118	228	392

Contrairement à l'exercice 1997-1998 alors que les soins et les services dispensés se retrouvaient en tête de liste, pour le présent exercice, l'accessibilité et la continuité des soins dispensés figurent comme le plus grand nombre d'objets de plaintes pour la région avec 33 %, suivis des soins et des services dispensés avec 27 % et de des relations interpersonnelles avec 15 %. En ce qui a trait aux autres objets dont l'environnement et ressources matérielles, les aspects financiers ainsi que les autres droits particuliers, ils se partagent 20 % des autres objets. En ce qui a trait aux actes médicaux, l'on y retrouve 5 % des 22 objets des plaintes déposées.

2.5.1 CHSGS - centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
10	215	225	203	22

La compilation des 6 rapports produits par les missions CHSGS pour l'année 1998-1999 indique un total de 225 dossiers de plaintes. En 1997-1998, le nombre de plaintes se situait à 146. L'on note donc une augmentation considérable de 81 dossiers.

Le mode de dépôt

Sur un total de 225 plaintes déposées en CHSGS durant l'exercice 1998-1999, 94 furent déposées par écrit et 131 verbalement. Le rapport indique l'auteur de la plainte pour 204 dossiers. Ainsi, nous retrouvons 124 usagers ayant déposé eux-mêmes leur plainte, alors que pour les autres plaintes (80), il s'agissait d'un tiers, soit entre autres, la famille, un ami, un proche, le comité des usagers, les organismes d'assistance et d'accompagnement. Ces derniers ont d'ailleurs fourni de l'intervention à 49 plaignants.

Le délai de traitement

Sur un total de 204 plaintes conclues, nous retrouvons 203 dossiers dont 199 furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes et 4 ont été transmis au CMDP de l'établissement.

Pour les plaintes examinées selon la procédure générale

Les rapports indiquent que 82 des plaintes déposées et conclues dans les CHSGS, ce qui représente 41% des plaintes déposées, furent examinées dans un délai se situant entre 8 et 30 jours. Les autres l'ont été, le jour même (35), entre 2 et 7 jours (45) alors que (34) le furent entre 31 et 60 jours. Trois plaintes furent traitées dans un délai excédant 60 jours comparativement à 7 pour l'exercice précédent. Dans ces trois cas, le délai est dû à la fois, à la complexité du contenu de la plainte, ainsi qu'au nombre considérable d'intervenants impliqués.

Pour les plaintes transmises au CMDP

Sur un total de 4 plaintes dont le délai de traitement est connu, l'on en compte 2 pour lesquelles le délai se situe de un à 30 jours alors que ce délai se situe de 31à 60 jours pour les 2 autres plaintes.

Du nombre des 199 objets examinés selon la procédure générale, on compte:

Objets examinés selon la procédure générale	Nombre
Rejetés sur examen sommaire	4
Abandonnés	6
Refusés ou interrompus	3
Dont le traitement fut complété	186

Du nombre des 4 objets transmis au CMDP, on compte:

Objets transmis au CMDP	Nombre
Rejetés sur examen sommaire	0
Abandonnés	0
Dont le traitement fut complété	4

Par ordre de grandeur, les 199 objets qui se retrouvent dans les plaintes conclues et examinées selon la procédure générale se répartissent comme suit:

Objets conclus et examinés	%
Accessibilité et continuité	35 %
Soins et services dispensés	16 %
Relations interpersonnelles	15 %
♦ Acte médical	2 %
♦ Aspect financier	4 %
♦ Droits particuliers	10 %
♦ Environnement et ressources matérielles	8%
♦ Autres droits	9%
TOTAL	100 %

Les mesures correctives

Parmi les 186 objets dont le traitement fut complété, on compte 54 objets pour lesquels aucune mesure corrective n'a été identifiée et 132 pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Il s'agit d'une augmentation considérable du nombre de mesures correctives identifiées par rapport à l'exercice précédent alors que ce nombre se situait à 46.

2.5.1 CHSGS - centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
10	215	225	203	22

La compilation des 6 rapports produits par les missions CHSGS pour l'année 1998-1999 indique un total de 225 dossiers de plaintes. En 1997-1998, le nombre de plaintes se situait à 146. L'on note donc une augmentation considérable de 81 dossiers.

Le mode de dépôt

Sur un total de 225 plaintes déposées en CHSGS durant l'exercice 1998-1999, 94 furent déposées par écrit et 131 verbalement. Le rapport indique l'auteur de la plainte pour 204 dossiers. Ainsi, nous retrouvons 124 usagers ayant déposé eux-mêmes leur plainte, alors que pour les autres plaintes (80), il s'agissait d'un tiers, soit entre autres, la famille, un ami, un proche, le comité des usagers, les organismes d'assistance et d'accompagnement. Ces derniers ont d'ailleurs fourni de l'intervention à 49 plaignants.

Le délai de traitement

Sur un total de 204 plaintes conclues, nous retrouvons 203 dossiers dont 199 furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes et 4 ont été transmis au CMDP de l'établissement.

Pour les plaintes examinées selon la procédure générale

Les rapports indiquent que 82 des plaintes déposées et conclues dans les CHSGS, ce qui représente 41% des plaintes déposées, furent examinées dans un délai se situant entre 8 et 30 jours. Les autres l'ont été, le jour même (35), entre 2 et 7 jours (45) alors que (34) le furent entre 31 et 60 jours. Trois plaintes furent traitées dans un délai excédant 60 jours comparativement à 7 pour l'exercice précédent. Dans ces trois cas, le délai est dû à la fois, à la complexité du contenu de la plainte, ainsi qu'au nombre considérable d'intervenants impliqués.

Pour les plaintes transmises au CMDP

Sur un total de 4 plaintes dont le délai de traitement est connu, l'on en compte 2 pour lesquelles le délai se situe de un à 30 jours alors que ce délai se situe de 31à 60 jours pour les 2 autres plaintes.

Du nombre des 199 objets examinés selon la procédure générale, on compte:

Objets examinés selon la procédure générale	Nombre
Rejetés sur examen sommaire	4
Abandonnés	6
Refusés ou interrompus	3
Dont le traitement fut complété	186

Du nombre des 4 objets transmis au CMDP, on compte:

Objets transmis au CMDP	Nombre
Rejetés sur examen sommaire	0
Abandonnés	0
Dont le traitement fut complété	4

Par ordre de grandeur, les 199 objets qui se retrouvent dans les plaintes conclues et examinées selon la procédure générale se répartissent comme suit:

Objets conclus et examinés	%
Accessibilité et continuité	35 %
Soins et services dispensés	16 %
Relations interpersonnelles	15 %
♦ Acte médical	2 %
♦ Aspect financier	4 %
♦ Droits particuliers	10 %
♦ Environnement et ressources matérielles	8%
♦ Autres droits	9%
TOTAL	**100 %**

Les mesures correctives

Parmi les 186 objets dont le traitement fut complété, on compte 54 objets pour lesquels aucune mesure corrective n'a été identifiée et 132 pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Il s'agit d'une augmentation considérable du nombre de mesures correctives identifiées par rapport à l'exercice précédent alors que ce nombre se situait à 46.

Les principaux motifs des 132 objets pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées pour chacune de ces catégories susmentionnées sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Faiblesse dans l'approche et les soins physiques Lacunes dans le jugement professionnel, les habilités techniques et professionnelles	♦ Encadrement des intervenants ♦ Information aux intervenants ♦ Amélioration de la qualité des soins ♦ Rappel au personnel soignant ♦ Révision du protocole clinique en vigueur
Délai dans l'accès à certains services Refus de services Choix de l'établissement	♦ Régulation du processus d'accès ♦ Réduction du délai ♦ Relocalisation de l'usager ♦ Amélioration de la continuité
Le manque de respect et d'empathie du personnel soignant Comportement en général	♦ Formation et encadrement des intervenants ♦ Information aux intervenants
Accessibilité au dossier de l'usager	♦ Révision des procédures d'accès
Compte d'hôpital	♦ Ajustement financier
L'organisation spatiale	Ajustement technique ou matériel
Non respect des politiques et procédures en place	Information aux intervenants et ajustement et révision des politiques et procédure

Analyse et commentaires

Les rapports fournis par les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés touchant la procédure générale montrent que c'est l'accessibilité et la continuité des services (34 %) suivies des soins et services dispensés (17 %) ainsi que des relations interpersonnelles (16 %) qui ont fait l'objet du plus grand nombre d'objets de plaintes qui ont nécessité des mesures correctives. Les motifs d'insatisfaction concernent surtout les délais dans l'accès à certains services, les habilités techniques, le respect de la personne, le comportement en général et le manque d'écoute (souvent relié au manque de temps du personnel soignant).

Les commentaires obtenus de quelques établissements (3 CHSGS sur un total de 6) révèlent qu'un bon nombre de plaintes sont toutefois réglées en donnant de l'information et des explications aux usagers, surtout en ce qui a trait aux soins et aux services dispensés par le personnel. A cet égard, les préoccupations des usagers consistent en un questionnement de leur part sur les soins reçus. L'information transmise à l'intervenant visé par la plainte devrait avoir permis de réviser son mode de prestation de soins.

Dans un CHSGS, il est fait mention que la majorité des plaintes examinées ont eu trait aux difficultés d'accessibilité, en particulier, en ce qui a trait aux services en orthophonie. Devant les délais considérables, les usagers sont devenus critiques à l'endroit de ce service tout en exprimant leurs craintes de ne plus recevoir de services en orthophonie dans la région. La stratégie adoptée par l'établissement fut celle d'accorder de l'assistance aux usagers, de transmettre l'information la plus complète et claire possible tout en appliquant, dans la mesure du possible, des mesures correctives dans certains cas ,ce qui a permis de diminuer les délais.

L'accès aux services en langue anglaise a aussi été la cible d'un débat dans un établissement et des moyens ont été pris afin de pallier ce problème. A cet égard, un gestionnaire est dorénavant responsable de ce dossier et doit soumettre prochainement des orientations en cette matière à la direction de l'établissement.

En matière de relations interpersonnelles, les objets de plaintes les plus fréquents concernent le manque d'empathie et le fait que certains intervenants agissent de manière souvent expéditive. En termes de mesures correctives, les intervenants ont entre autres, été immédiatement rencontrés pour leur offrir de la supervision et de la formation.

De façon générale, les responsables des plaintes dans les CHSGS ont observé une augmentation du nombre de plaintes qu'il a fallu examiner dans un contexte souvent difficile relié entre autres à la fusion de certains établissements. Malgré cela, il est noté que la majorité des plaintes ont été réglées à la satisfaction de la clientèle concernée. De plus en plus, les gestionnaires comprennent que les plaintes sont des signaux d'alarme qui les incitent à réagir avec célérité tout en visant la satisfaction de l'usager.

Enfin, l'on a mentionné également que de certaines plaintes se révèlent après analyse, des demandes d'information, de réconfort et de compréhension par rapport à un service reçu ou une situation vécue.

2.5.2 CHSLD - centres d'hébergement et de soins de longue durée

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
4	48	52	43	9

La compilation des 11 rapports produits par les CHSLD pour l'année 1998-1999 indique un total de 52 plaintes. En 1997-1998, ce nombre se situait à 68. L'on note donc une diminution de 16 plaintes.

Les principaux motifs des 132 objets pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées pour chacune de ces catégories susmentionnées sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Faiblesse dans l'approche et les soins physiques Lacunes dans le jugement professionnel, les habilités techniques et professionnelles	♦ Encadrement des intervenants ♦ Information aux intervenants ♦ Amélioration de la qualité des soins ♦ Rappel au personnel soignant ♦ Révision du protocole clinique en vigueur
Délai dans l'accès à certains services Refus de services Choix de l'établissement	♦ Régulation du processus d'accès ♦ Réduction du délai ♦ Relocalisation de l'usager ♦ Amélioration de la continuité
Le manque de respect et d'empathie du personnel soignant Comportement en général	♦ Formation et encadrement des intervenants ♦ Information aux intervenants
Accessibilité au dossier de l'usager	♦ Révision des procédures d'accès
Compte d'hôpital	♦ Ajustement financier
L'organisation spatiale	Ajustement technique ou matériel
Non respect des politiques et procédures en place	Information aux intervenants et ajustement et révision des politiques et procédure

Analyse et commentaires

Les rapports fournis par les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés touchant la procédure générale montrent que c'est l'accessibilité et la continuité des services (34 %) suivies des soins et services dispensés (17 %) ainsi que des relations interpersonnelles (16 %) qui ont fait l'objet du plus grand nombre d'objets de plaintes qui ont nécessité des mesures correctives. Les motifs d'insatisfaction concernent surtout les délais dans l'accès à certains services, les habilités techniques, le respect de la personne, le comportement en général et le manque d'écoute (souvent relié au manque de temps du personnel soignant).

Les commentaires obtenus de quelques établissements (3 CHSGS sur un total de 6) révèlent qu'un bon nombre de plaintes sont toutefois réglées en donnant de l'information et des explications aux usagers, surtout en ce qui a trait aux soins et aux services dispensés par le personnel. A cet égard, les préoccupations des usagers consistent en un questionnement de leur part sur les soins reçus. L'information transmise à l'intervenant visé par la plainte devrait avoir permis de réviser son mode de prestation de soins.

Dans un CHSGS, il est fait mention que la majorité des plaintes examinées ont eu trait aux difficultés d'accessibilité, en particulier, en ce qui a trait aux services en orthophonie. Devant les délais considérables, les usagers sont devenus critiques à l'endroit de ce service tout en exprimant leurs craintes de ne plus recevoir de services en orthophonie dans la région. La stratégie adoptée par l'établissement fut celle d'accorder de l'assistance aux usagers, de transmettre l'information la plus complète et claire possible tout en appliquant, dans la mesure du possible, des mesures correctives dans certains cas ,ce qui a permis de diminuer les délais.

L'accès aux services en langue anglaise a aussi été la cible d'un débat dans un établissement et des moyens ont été pris afin de pallier ce problème. A cet égard, un gestionnaire est dorénavant responsable de ce dossier et doit soumettre prochainement des orientations en cette matière à la direction de l'établissement.

En matière de relations interpersonnelles, les objets de plaintes les plus fréquents concernent le manque d'empathie et le fait que certains intervenants agissent de manière souvent expéditive. En termes de mesures correctives, les intervenants ont entre autres, été immédiatement rencontrés pour leur offrir de la supervision et de la formation.

De façon générale, les responsables des plaintes dans les CHSGS ont observé une augmentation du nombre de plaintes qu'il a fallu examiner dans un contexte souvent difficile relié entre autres à la fusion de certains établissements. Malgré cela, il est noté que la majorité des plaintes ont été réglées à la satisfaction de la clientèle concernée. De plus en plus, les gestionnaires comprennent que les plaintes sont des signaux d'alarme qui les incitent à réagir avec célérité tout en visant la satisfaction de l'usager.

Enfin, l'on a mentionné également que de certaines plaintes se révèlent après analyse, des demandes d'information, de réconfort et de compréhension par rapport à un service reçu ou une situation vécue.

2.5.2 CHSLD - centres d'hébergement et de soins de longue durée

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
4	48	52	43	9

La compilation des 11 rapports produits par les CHSLD pour l'année 1998-1999 indique un total de 52 plaintes. En 1997-1998, ce nombre se situait à 68. L'on note donc une diminution de 16 plaintes.

Le mode de dépôt

Sur un total de 52 plaintes déposées en CHSLD et conclues durant l'exercice 1998-1999, 25 plaintes furent déposées par écrit et 27 verbalement. Les rapports indiquent l'auteur de plainte pour tous les dossiers de plaintes. Ainsi, nous retrouvons 22 usagers ayant déposé eux-mêmes leurs plaintes alors que pour les autres plaintes, il s'agissait d'un tiers (30). L'accompagnement fut nécessaire dans 25 dossiers, soit la famille (21), un ami, le comité des usagers (1) et (2) provenant de l'environnement général.

Le délai de traitement

Plus de la moitié, soit 78% des plaintes déposées (41) dans les CHSLD, furent examinées dans un délai de 8 à 60 jours alors que 12 % des plaintes (6) le furent dans un délai de plus de 2 à 7 jours. Un seul dossier de plainte fut traité dans un délai dépassant 60 jours. Les commentaires obtenus nous précisent que ce délai est dû à la fois, à la complexité du contenu de la plainte ainsi qu'au nombre considérable d'intervenants impliqués. Les autres (4) ont été traitées dans un délai se situant entre 31 et 60 jours. Aucune plainte n'a fait l'objet d'une transmission au CMDP.

Les objets de plaintes

Sur un total de 52 plaintes conclues durant l'exercice, nous retrouvons 55 objets dont 45 qui furent examinés selon la procédure générale d'examen en vigueur dans les établissements et 10 objets qui furent transmis au CMDP ou au médecin désigné.

Objets	Nombre
Rejetés sur examen sommaire	4
Abandonnés	1
Dont le traitement fut refusé ou interrompu	3
Dont le traitement fut complété	47
TOTAL	55

Par ordre de grandeur, les pourcentages par catégorie d'objets se répartissent comme suit:

Catégorie d'objets	%
Soins et services dispensés	45
Relations interpersonnelles	25
Environnement et ressources matérielles	9
Accessibilité et continuité des soins	16
Aspect financier et autres droits	5
TOTAL	100 %

Les mesures correctives

Parmi les 47 objets dont le traitement fut complété, l'on compte 31 objets pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Ces mesures ont visé plus particulièrement trois catégories d'objets de plaintes, les soins et les services dispensés, dont l'environnement, les relations interpersonnelles et les ressources matérielles.

Les principaux motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées sont les suivants :

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Besoin de sécurité et de protection des usagers	Révision des protocoles de sécurité
Mixité des clientèles Confort et commodité des lieux	Amélioration des mesures de sécurité et de protection
Organisation spatiale et qualité des équipements et du matériel	Ajustement de l'organisation des services Adaptation du milieu de vie
Évaluation et jugement professionnel	Encadrement et formation des intervenants
Communication avec l'entourage	Encadrement du personnel soignant
Manque d'empathie et d'écoute Respect de la personne	Amélioration des communications avec l'usager et son entourage immédiat
Qualité des soins dispensés à l'usager	Encadrement du personnel soignant
Absence de continuité	Amélioration de la continuité
Décision dans les interventions posées	Révision de l'organisation des services
Manque de jugement professionnel	Révision des plans de soins des usagers Obtention des services
Insuffisance de services Absence de suivi et négligence	Révision des protocoles cliniques et information au personnel
Qualité et quantité des aliments	Amélioration des conditions de vie
Manque de personnel	Effort de recrutement et ajout de personnel
Propreté des lieux	Amélioration des conditions de vie et amélioration des équipements

Le mode de dépôt

Sur un total de 52 plaintes déposées en CHSLD et conclues durant l'exercice 1998-1999, 25 plaintes furent déposées par écrit et 27 verbalement. Les rapports indiquent l'auteur de plainte pour tous les dossiers de plaintes. Ainsi, nous retrouvons 22 usagers ayant déposé eux-mêmes leurs plaintes alors que pour les autres plaintes, il s'agissait d'un tiers (30). L'accompagnement fut nécessaire dans 25 dossiers, soit la famille (21), un ami, le comité des usagers (1) et (2) provenant de l'environnement général.

Le délai de traitement

Plus de la moitié, soit 78% des plaintes déposées (41) dans les CHSLD, furent examinées dans un délai de 8 à 60 jours alors que 12 % des plaintes (6) le furent dans un délai de plus de 2 à 7 jours. Un seul dossier de plainte fut traité dans un délai dépassant 60 jours. Les commentaires obtenus nous précisent que ce délai est dû à la fois, à la complexité du contenu de la plainte ainsi qu'au nombre considérable d'intervenants impliqués. Les autres (4) ont été traitées dans un délai se situant entre 31 et 60 jours. Aucune plainte n'a fait l'objet d'une transmission au CMDP.

Les objets de plaintes

Sur un total de 52 plaintes conclues durant l'exercice, nous retrouvons 55 objets dont 45 qui furent examinés selon la procédure générale d'examen en vigueur dans les établissements et 10 objets qui furent transmis au CMDP ou au médecin désigné.

Objets	Nombre
Rejetés sur examen sommaire	4
Abandonnés	1
Dont le traitement fut refusé ou interrompu	3
Dont le traitement fut complété	47
TOTAL	**55**

Par ordre de grandeur, les pourcentages par catégorie d'objets se répartissent comme suit:

Catégorie d'objets	%
Soins et services dispensés	45
Relations interpersonnelles	25
Environnement et ressources matérielles	9
Accessibilité et continuité des soins	16
Aspect financier et autres droits	5
TOTAL	**100 %**

Les mesures correctives

Parmi les 47 objets dont le traitement fut complété, l'on compte 31 objets pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Ces mesures ont visé plus particulièrement trois catégories d'objets de plaintes, les soins et les services dispensés, dont l'environnement, les relations interpersonnelles et les ressources matérielles.

Les principaux motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées sont les suivants :

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Besoin de sécurité et de protection des usagers	Révision des protocoles de sécurité
Mixité des clientèles Confort et commodité des lieux	Amélioration des mesures de sécurité et de protection
Organisation spatiale et qualité des équipements et du matériel	Ajustement de l'organisation des services Adaptation du milieu de vie
Évaluation et jugement professionnel	Encadrement et formation des intervenants
Communication avec l'entourage	Encadrement du personnel soignant
Manque d'empathie et d'écoute Respect de la personne	Amélioration des communications avec l'usager et son entourage immédiat
Qualité des soins dispensés à l'usager	Encadrement du personnel soignant
Absence de continuité	Amélioration de la continuité
Décision dans les interventions posées	Révision de l'organisation des services
Manque de jugement professionnel	Révision des plans de soins des usagers Obtention des services
Insuffisance de services Absence de suivi et négligence	Révision des protocoles cliniques et information au personnel
Qualité et quantité des aliments	Amélioration des conditions de vie
Manque de personnel	Effort de recrutement et ajout de personnel
Propreté des lieux	Amélioration des conditions de vie et amélioration des équipements

Analyse et commentaires

Les commentaires obtenus de 3 CHSLD sur un total de 13 mentionnent que les clarifications nécessaires à la compréhension d'une situation donnée et transmises à l'usager ou à sa famille ont permis le règlement des situations difficiles et à la satisfaction des plaignants. Pour d'autres, il aura fallu l'engagement de démarches additionnelles en vue du règlement de la situation signalée. A cet égard, l'on mentionne le fait que compte tenu de la cohabitation d'une clientèle présentant des déficits cognitifs avec des résidants et particulièrement dans un CHSLD de petite taille, les mesures de sécurité (système de bracelets) doivent répondre aux besoins de l'ensemble de la clientèle. De là l'importance d'une signalisation adéquate et de l'information transmise aux résidants et à leurs proches.

En ce qui a trait aux mesures correctives identifiées, les soins et services dispensés se situent en tête de liste avec 54 %. Il s'agit ici de toute personne qui intervient auprès de l'usager. Ce pourcentage est suivi de près par l'amélioration des mesures de sécurité et de protection et les relations interpersonnelles qui se partagent 41 % des mesures correctives. En ce qui a trait à la qualité des soins dispensés, l'on se réfère notamment aux différentes actions de l'intervenant, qu'il s'agisse de la supervision, du suivi des ajustements à apporter aux pratiques. Il nous a déjà été fait mention qu'en raison de la présence soutenue des intervenants auprès des usagers et à la nature des soins et services qui leur sont dispensés, ils se retrouvent plus vulnérables à des comportements et à des communications inadéquates. Il est également souligné la difficulté de plus en plus grande de répondre aux besoins et aux particularités individuelles en milieu institutionnel.

En ce qui a trait aux relations interpersonnelles, la complexité des problématiques présentées par les résidants entraîne de nombreuses difficultés à un personnel pas toujours suffisamment formé pour comprendre la part involontaire dans l'apparition de certains comportements. Il est noté qu'il y a beaucoup à faire dans ce domaine. Du côté de l'environnement, il est précisé que la mixité des clientèles présente des difficultés qui amènent les établissements à réexaminer l'organisation de l'environnement. Ce questionnement constitue d'ailleurs pour certains CHSLD, une priorité pour l'année en cours.

Un CHSLD souligne dans son rapport, l'importance d'une communication soutenue avec les membres de la famille lorsqu'un usager est en situation de vulnérabilité, malade ou à la fin de sa vie. Dans un autre centre, il est fait mention de l'insatisfaction reliée à la cohabitation des différents types de clientèles dont particulièrement, les personnes présentant des déficits cognitifs et/ou troubles de comportements (agressions). À cet égard, il est souligné que l'adaptation d'un milieu de vie répondant aux besoins de ces types de clientèles permettrait d'améliorer la satisfaction des usagers et de leurs familles eu égard aux services dispensés.

Dans un CHSLD, l'on a tenu à faire mention du contexte particulier relié à la relocalisation de l'ensemble des usagers et qui par conséquent, a entraîné un impact sur le milieu de vie. Le nombre de résidants étant réduit, l'ensemble du personnel étant à l'affût des émotions exprimées, par les résidants et leurs proches, les demandes ont été traitées rapidement avant qu'elles puissent évoluer vers une insatisfaction qui aurait pu se traduire par le dépôt d'une plainte. Ce même CHSLD mentionne avoir reçu, suite au départ de résidants, plusieurs témoignages écrits d'appréciation par des proches soulignant les valeurs respectueuses et humaines véhiculées par l'ensemble du personnel et de la direction en plus de la qualité des soins et des services offerts.

2.5.3 CLSC - centres locaux de services communautaires

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	69	69	67	2

La compilation des 9 rapports produits par les CLSC pour l'exercice 1998-1999 indique un total de 69 plaintes conclues. En 1997-1998, ce nombre se situait à 44 plaintes. Il s'agit donc d'une augmentation considérable de 25 plaintes. Parmi les rapports produits par les 9 CLSC de la région, soulignons que tous les CLSC ont reçu et examiné des plaintes alors que pour l'exercice 1997-1998, nous en comptions 2 qui n'avaient reçu aucune plainte.

Le mode de dépôt

Sur un total de 69 plaintes déposées dans les CLSC, les rapports soumis indiquent que 29 furent déposées par écrit, et 40 verbalement. Les rapports indiquent que 36 plaintes ont été déposées par l'usager lui-même alors que 27 l'ont été par un tiers dont la plupart par un membre de la famille.

Le délai de traitement

Parmi les 69 plaintes déposées et traitées selon la procédure générale 69% (42) furent examinées dans un délai de 2 à 30 jours. Les autres dossiers (20) furent examinés dans un délai de 31 à 60 jours. L'on compte toutefois 6 dossiers qui furent examinés dans un délai excédant 60 jours soit le délai maximum prévu par la Loi. En ce qui a trait aux trois plaintes examinées par le CMDP, elles le furent dans un délai se situant entre un et 30 jours alors que l'autre dossier le fut dans un délai supérieur à 180 jours.

Les objets de plaintes

Sur un total de 67 dossiers de plaintes conclues durant l'exercice, nous retrouvons un total de 75 objets de plaintes. Ce nombre se divise en 68 objets de plaintes lesquelles furent examinées selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur dans les CLSC et 7 objets de plaintes transmises au CMDP ou médecin désigné dans l'établissement. De ce nombre, l'on compte :

Objets	Nombre
Rejetés sur examen sommaire	1
Refusés ou interrompu	4
Dont le traitement fut complété	70
TOTAL	75

2.5.3 CLSC - centres locaux de services communautaires

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	69	69	67	2

La compilation des 9 rapports produits par les CLSC pour l'exercice 1998-1999 indique un total de 69 plaintes conclues. En 1997-1998, ce nombre se situait à 44 plaintes. Il s'agit donc d'une augmentation considérable de 25 plaintes. Parmi les rapports produits par les 9 CLSC de la région, soulignons que tous les CLSC ont reçu et examiné des plaintes alors que pour l'exercice 1997-1998, nous en comptions 2 qui n'avaient reçu aucune plainte.

Le mode de dépôt

Sur un total de 69 plaintes déposées dans les CLSC, les rapports soumis indiquent que 29 furent déposées par écrit, et 40 verbalement. Les rapports indiquent que 36 plaintes ont été déposées par l'usager lui-même alors que 27 l'ont été par un tiers dont la plupart par un membre de la famille.

Le délai de traitement

Parmi les 69 plaintes déposées et traitées selon la procédure générale 69% (42) furent examinées dans un délai de 2 à 30 jours. Les autres dossiers (20) furent examinés dans un délai de 31 à 60 jours. L'on compte toutefois 6 dossiers qui furent examinés dans un délai excédant 60 jours soit le délai maximum prévu par la Loi. En ce qui a trait aux trois plaintes examinées par le CMDP, elles le furent dans un délai se situant entre un et 30 jours alors que l'autre dossier le fut dans un délai supérieur à 180 jours.

Les objets de plaintes

Sur un total de 67 dossiers de plaintes conclues durant l'exercice, nous retrouvons un total de 75 objets de plaintes. Ce nombre se divise en 68 objets de plaintes lesquelles furent examinées selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur dans les CLSC et 7 objets de plaintes transmises au CMDP ou médecin désigné dans l'établissement. De ce nombre, l'on compte :

Objets	Nombre
Rejetés sur examen sommaire	2
Refusés ou interrompu	3
Dont le traitement fut complété	70
TOTAL	75

Par ordre de grandeur, les pourcentages des catégories d'objets se répartissent comme suit:

Catégories d'objets	%
Accessibilité et continuité	39%
Soins et services dispensés	39%
Relations interpersonnelles	9%
Aspect financier	3 %
Droits particuliers	3 %
Actes médicaux	8 %
TOTAL	**100 %**

Certains CLSC expliquent l'augmentation observée par rapport à 1997-1998 par le fait que de plus en plus de CLSC font le choix de recueillir un maximum d'information par rapport aux services rendus afin que les commentaires reçus servent à améliorer la qualité des services, et par le fait même, la satisfaction des usagers. Dans un CLSC en particulier, tous les employés appelés à recevoir les commentaires, les insatisfactions ou les plaintes doivent les acheminer par la suite au responsable des plaintes qui en assure un suivi approprié. Cette façon de faire favorise les occasions d'augmenter la qualité des services pour éviter la répétition d'une situation donnée.

Les mesures correctives

Parmi les 70 objets de plaintes dont le traitement fut complété, l'on compte 47 pour lesquelles des mesures correctives furent appliquées ou recommandées. Ces mesures ont visé plus particulièrement 2 catégories de plaintes dont l'accessibilité (20) suivie des soins et services dispensés avec 17 mesures correctives.

Les principaux motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées pour chacune des catégories d'objets sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Difficulté à obtenir l'accès aux services Info-Santé	Régulation du processus d'accès
Délai dans l'obtention d'un rendez-vous	Réduction des délais
Délai dans l'obtention des soins à domicile	Obtention des services demandés
Insuffisance des services	Obtention et adaptation des services
Approche et jugement des intervenants	Encadrement des intervenants
	Formation des intervenants
Organisation des soins et des services dispensés	Amélioration dans l'organisation et la dispensation des services
Fiabilité et respect de la personne	Encadrement et formation des intervenants
Comportement en général	Ajustement des activités professionnelles
Sécurité des biens personnels	Amélioration des mesures de protection
Aides matérielles et financières	Ajustement financier
Confidentialité des dossiers	Révision des politiques en place

Analyse et commentaires

Les mesures correctives visent particulièrement l'adaptation des services, en particulier ceux offerts à domicile qui se situent en tête de liste (16 %) suivis de l'obtention des services (14 %) ainsi que de l'encadrement des intervenants (13 %). Ces mesures sont suivies, à proportion égale, par des mesures d'ajustement des activités professionnelles, l'information aux intervenants et l'amélioration des communications.

Les commentaires obtenus de la part d'un CLSC nous indiquent qu'il a eu une augmentation importante des plaintes pour le présent exercice. La majorité des plaintes étaient reliées directement à des transformations au programme d'aide à domicile et à l'attente ou l'insuffisance de services d'aide à domicile en raison de budgets trop restreints.

Par ordre de grandeur, les pourcentages des catégories d'objets se répartissent comme suit:

Catégories d'objets	%
Accessibilité et continuité	39%
Soins et services dispensés	39%
Relations interpersonnelles	9%
Aspect financier	3 %
Droits particuliers	3 %
Actes médicaux	8 %
TOTAL	100 %

Certains CLSC expliquent l'augmentation observée par rapport à 1997-1998 par le fait que de plus en plus de CLSC font le choix de recueillir un maximum d'information par rapport aux services rendus afin que les commentaires reçus servent à améliorer la qualité des services, et par le fait même, la satisfaction des usagers. Dans un CLSC en particulier, tous les employés appelés à recevoir les commentaires, les insatisfactions ou les plaintes doivent les acheminer par la suite au responsable des plaintes qui en assure un suivi approprié. Cette façon de faire favorise les occasions d'augmenter la qualité des services pour éviter la répétition d'une situation donnée.

Les mesures correctives

Parmi les 70 objets de plaintes dont le traitement fut complété, l'on compte 47 pour lesquelles des mesures correctives furent appliquées ou recommandées. Ces mesures ont visé plus particulièrement 2 catégories de plaintes dont l'accessibilité (20) suivie des soins et services dispensés avec 17 mesures correctives.

Les principaux motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées pour chacune des catégories d'objets sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Difficulté à obtenir l'accès aux services Info-Santé	Régulation du processus d'accès
Délai dans l'obtention d'un rendez-vous	Réduction des délais
Délai dans l'obtention des soins à domicile	Obtention des services demandés
Insuffisance des services	Obtention et adaptation des services
Approche et jugement des intervenants	Encadrement des intervenants
	Formation des intervenants
Organisation des soins et des services dispensés	Amélioration dans l'organisation et la dispensation des services
Fiabilité et respect de la personne	Encadrement et formation des intervenants
Comportement en général	Ajustement des activités professionnelles
Sécurité des biens personnels	Amélioration des mesures de protection
Aides matérielles et financières	Ajustement financier
Confidentialité des dossiers	Révision des politiques en place

Analyse et commentaires

Les mesures correctives visent particulièrement l'adaptation des services, en particulier ceux offerts à domicile qui se situent en tête de liste (16 %) suivis de l'obtention des services (14 %) ainsi que de l'encadrement des intervenants (13 %). Ces mesures sont suivies, à proportion égale, par des mesures d'ajustement des activités professionnelles, l'information aux intervenants et l'amélioration des communications.

Les commentaires obtenus de la part d'un CLSC nous indiquent qu'il a eu une augmentation importante des plaintes pour le présent exercice. La majorité des plaintes étaient reliées directement à des transformations au programme d'aide à domicile et à l'attente ou l'insuffisance de services d'aide à domicile en raison de budgets trop restreints.

Il est également fait mention de l'importance de la gestion de la qualité, laquelle permet d'ajuster les services afin qu'ils rencontrent les besoins de la population qui, et avec raison, ne tolère plus entre autres, qu'un intervenant soit impatient, indifférent ou négligent.

Enfin, il est souligné que la procédure d'examen des plaintes est un outil important et utilisé comme moyen de faire modifier une décision d'un comité ou pour obtenir une diminution dans les délais reliés à certains services.

2.5.4 CRDP - centre de réadaptation en déficience physique – Le Centre de réadatation La RessourSe

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	18	18	18	0

Le rapport produit par le CR La RessourSe indique un total de 18 plaintes. Ce nombre pour l'exercice 1997-1998 était de 12 plaintes. Il s'agit donc d'une augmentation de 6 plaintes.

Le mode de dépôt

Sur un total de 18 plaintes déposées, 16 furent déposées par écrit et 2 verbalement. Le rapport indique que l'auteur de la plainte est l'usager lui-même pour 6 plaintes alors que c'est son représentant, en particulier un membre de la famille (mère et père), pour 12 autres dossiers de plaintes.

Le délai de traitement

Plus de 61 % des plaintes déposées (11) au CRDP furent examinées dans un délai de 8 à 30 jours alors que 22 % des plaintes (4) furent examinées dans un délai de 2 à 7 jours et 3 dans un délai se situant entre 31 et 60 jours. Notons qu'aucune plainte n'a fait l'objet d'un délai excédant le délai maximum prévu par la Loi, soit 60 jours.

Les objets de plaintes

Sur un total de 18 plaintes, nous retrouvons 23 objets qui furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur dans l'établissement.

Par ordre de grandeur, les pourcentages par catégorie d'objets se répartissent comme suit:

Catégorie d'objets	%
Accessibilité et continuité	88 %
Relations interpersonnelles	4 %
Environnement et ressources matérielles	4 %
Droits particuliers	4%
TOTAL	100 %

Parmi les 21 objets de plaintes dont le traitement fut complété, l'on compte 15 objets pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Ces mesures ont visé plus particulièrement l'accessibilité et la continuité des services avec 80%.

Les principaux motifs pour lesquels des mesures correctives identifiées ont été appliquées ou recommandées pour chacune des catégories d'objets sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Délai dans les services et les programmes Liste d'attente trop longue, en particulier en orthophonie Orientation inappropriée d'un usager	Obtention des services Régulation du processus d'accès Réduction du délai
Le transfert inter-région et inter-établissement	Amélioration de la continuité Obtention des services via un autre point de services Révision du système d'accès pour placement à Montréal (RTF)
Comportement général des intervenants	Encadrement du personnel et information transmise
L'organisation spatiale	Adaptation des lieux
Transmission d'information adéquate sur l'état de santé de l'usager Manque de ressources en orthophonie	Amélioration des communications Demande de développement adressée à la Régie régionale

Il est également fait mention de l'importance de la gestion de la qualité, laquelle permet d'ajuster les services afin qu'ils rencontrent les besoins de la population qui, et avec raison, ne tolère plus entre autres, qu'un intervenant soit impatient, indifférent ou négligent.

Enfin, il est souligné que la procédure d'examen des plaintes est un outil important et utilisé comme moyen de faire modifier une décision d'un comité ou pour obtenir une diminution dans les délais reliés à certains services.

2.5.4 CRDP - centre de réadaptation en déficience physique – Le Centre de réadatation La RessourSe

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	18	18	18	0

Le rapport produit par le CR La RessourSe indique un total de 18 plaintes. Ce nombre pour l'exercice 1997-1998 était de 12 plaintes. Il s'agit donc d'une augmentation de 6 plaintes.

Le mode de dépôt

Sur un total de 18 plaintes déposées, 16 furent déposées par écrit et 2 verbalement. Le rapport indique que l'auteur de la plainte est l'usager lui-même pour 6 plaintes alors que c'est son représentant, en particulier un membre de la famille (mère et père), pour 12 autres dossiers de plaintes.

Le délai de traitement

Plus de 61 % des plaintes déposées (11) au CRDP furent examinées dans un délai de 8 à 30 jours alors que 22 % des plaintes (4) furent examinées dans un délai de 2 à 7 jours et 3 dans un délai se situant entre 31 et 60 jours. Notons qu'aucune plainte n'a fait l'objet d'un délai excédant le délai maximum prévu par la Loi, soit 60 jours.

Les objets de plaintes

Sur un total de 18 plaintes, nous retrouvons 23 objets qui furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur dans l'établissement.

Par ordre de grandeur, les pourcentages par catégorie d'objets se répartissent comme suit:

Catégorie d'objets	%
Accessibilité et continuité	88 %
Relations interpersonnelles	4 %
Environnement et ressources matérielles	4 %
Droits particuliers	4%
TOTAL	**100 %**

Parmi les 21 objets de plaintes dont le traitement fut complété, l'on compte 15 objets pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Ces mesures ont visé plus particulièrement l'accessibilité et la continuité des services avec 80%.

Les principaux motifs pour lesquels des mesures correctives identifiées ont été appliquées ou recommandées pour chacune des catégories d'objets sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Délai dans les services et les programmes Liste d'attente trop longue, en particulier en orthophonie Orientation inappropriée d'un usager	Obtention des services Régulation du processus d'accès Réduction du délai
Le transfert inter-région et inter-établissement	Amélioration de la continuité Obtention des services via un autre point de services Révision du système d'accès pour placement à Montréal (RTF)
Comportement général des intervenants	Encadrement du personnel et information transmise
L'organisation spatiale	Adaptation des lieux
Transmission d'information adéquate sur l'état de santé de l'usager	Amélioration des communications
Manque de ressources en orthophonie	Demande de développement adressée à la Régie régionale

Analyse et commentaires

Parmi les 23 objets identifiés, l'on constate que le traitement de deux objets fut refusé ou interrompu parce qu'il ne relevait pas du champ d'application de la procédure d'examen, alors qu'aucun ne fut abandonné ou rejeté sur examen sommaire.

Les commentaires obtenus du CRDP font état des difficultés d'accessibilité aux services, en particulier en orthophonie. Sur les 12 objets qui ont trait aux délais, ceux-ci concernent entre autres, l'orthophonie en déficience auditive ainsi qu'en déficience de la parole et du langage et de l'évaluation multidisciplinaire au programme Développement de l'enfant. Ces difficultés d'accès seraient engendrées par un manque de ressource en orthophonie.

Les difficultés rencontrées dans le cadre de l'examen des plaintes, outre les délais dans l'accessibilité aux services en orthophonie, concernent entre autres, l'absence de suivi en orthophonie en déficience motrice pour adulte au point de services de St-André Avellin,en raison d'un congé de maternité. Pour répondre à cette absence, le CRDP a réorganisé ses services afin de rendre ces derniers accessibles dans un autre point de service. Parmi les autres objets, il est fait mention, du manque de coordination des services dans le cadre des placements de la clientèle avec une déficience auditive en ressources de type familial à Montréal pour des fins de scolarisation ainsi que sur le refus de services à un client non éligible au programme Réadaptation en neurotraumatologie de la SAAQ. Dans ce dernier cas, l'information transmise fut satisfaisante pour le plaignant.

2.5.5 CRPDI - centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle –Pavillon du Parc

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	8	8	8	0

Le total des plaintes déposées durant l'exercice 1998-1999 (8) est supérieur à celui pour l'exercice 1997-1998 (7).

Le mode de dépôt

Du nombre des 8 plaintes déposées durant l'exercice, 3 furent déposées par écrit et 5 verbalement. Un usager a déposé la plainte pour lui-même alors qu'il s'agit d'un tiers, la famille en particulier, pour les autres plaintes.

Le délai de traitement

Sept plaintes ont été examinées dans un délai se situant entre 8 et 60 jours, alors qu'une plainte a fait objet d'un délai excédant 60 jours.

Les objets de plaintes

Nous retrouvons 8 objets parmi les 8 plaintes conclues pendant l'exercice. Ces plaintes furent examinées selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur au CRPDI.

Par ordre de grandeur, les pourcentages des objets se répartissent comme suit:

Objets	%
Accessibilité et continuité des services	50 %
Environnement et ressources matérielles	25 %
Soins et services dispensés	15%
Droits particuliers	10%
TOTAL	100 %

Les mesures correctives

Les principaux motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées pour chacune des catégories d'objets sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives identifiées
L'accessibilité aux services Jugement et approche de l'intervenant	Régulation du processus d'accès aux services Nouvelle évaluation et identification d'un nouvel intervenant
Délai d'attente trop long pour obtenir un fauteuil roulant	Réduction du temps d'attente
Abus physique d'un usager sur un autre usager	Révision des méthodes d'encadrement Révision du pairage
Orientation inappropriée d'un usager	Révision de l'orientation

Analyse et commentaires

Parmi les 23 objets identifiés, l'on constate que le traitement de deux objets fut refusé ou interrompu parce qu'il ne relevait pas du champ d'application de la procédure d'examen, alors qu'aucun ne fut abandonné ou rejeté sur examen sommaire.

Les commentaires obtenus du CRDP font état des difficultés d'accessibilité aux services, en particulier en orthophonie. Sur les 12 objets qui ont trait aux délais, ceux-ci concernent entre autres, l'orthophonie en déficience auditive ainsi qu'en déficience de la parole et du langage et de l'évaluation multidisciplinaire au programme Développement de l'enfant. Ces difficultés d'accès seraient engendrées par un manque de ressource en orthophonie.

Les difficultés rencontrées dans le cadre de l'examen des plaintes, outre les délais dans l'accessibilité aux services en orthophonie, concernent entre autres, l'absence de suivi en orthophonie en déficience motrice pour adulte au point de services de St-André Avellin,en raison d'un congé de maternité. Pour répondre à cette absence, le CRDP a réorganisé ses services afin de rendre ces derniers accessibles dans un autre point de service. Parmi les autres objets, il est fait mention, du manque de coordination des services dans le cadre des placements de la clientèle avec une déficience auditive en ressources de type familial à Montréal pour des fins de scolarisation ainsi que sur le refus de services à un client non éligible au programme Réadaptation en neurotraumatologie de la SAAQ. Dans ce dernier cas, l'information transmise fut satisfaisante pour le plaignant.

2.5.5 CRPDI - centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle –Pavillon du Parc

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	8	8	8	0

Le total des plaintes déposées durant l'exercice 1998-1999 (8) est supérieur à celui pour l'exercice 1997-1998 (7).

Le mode de dépôt

Du nombre des 8 plaintes déposées durant l'exercice, 3 furent déposées par écrit et 5 verbalement. Un usager a déposé la plainte pour lui-même alors qu'il s'agit d'un tiers, la famille en particulier, pour les autres plaintes.

Le délai de traitement

Sept plaintes ont été examinées dans un délai se situant entre 8 et 60 jours, alors qu'une plainte a fait objet d'un délai excédant 60 jours.

Les objets de plaintes

Nous retrouvons 8 objets parmi les 8 plaintes conclues pendant l'exercice. Ces plaintes furent examinées selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur au CRPDI.

Par ordre de grandeur, les pourcentages des objets se répartissent comme suit:

Objets	%
Accessibilité et continuité des services	50 %
Environnement et ressources matérielles	25 %
Soins et services dispensés	15%
Droits particuliers	10%
TOTAL	100 %

Les mesures correctives

Les principaux motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées pour chacune des catégories d'objets sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives identifiées
L'accessibilité aux services	Régulation du processus d'accès aux services
Jugement et approche de l'intervenant	Nouvelle évaluation et identification d'un nouvel intervenant
Délai d'attente trop long pour obtenir un fauteuil roulant	Réduction du temps d'attente
Abus physique d'un usager sur un autre usager	Révision des méthodes d'encadrement Révision du pairage
Orientation inappropriée d'un usager	Révision de l'orientation

Analyse et commentaires

Parmi les 8 objets de plaintes dont le traitement fut complété, l'on compte l'identification de 8 objets pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées.

Dans son rapport, le CRPDI souligne l'importance qu'il accorde à l'identification des mesures correctives à mettre en place dans le but de satisfaire l'usager insatisfait mais surtout d'éviter la répétition d'une situation donnée.

2.5.6 CRPAT - centre de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes – Pavillon Jellinek

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	2	2	2	0

Le total des plaintes déposées pour l'exercice 1998-1999 (2) est inférieur à l'exercice 1996-1997 alors que nous en comptions 4. Aucune plainte n'était en voie de traitement au début de l'exercice ni en voie de traitement à la fin de l'exercice.

Le mode de dépôt

Les 2 plaintes déposées durant l'exercice le furent par écrit. L'auteur était l'usager lui-même. Le comité des usagers a accompagné l'usager dans l'un des dossiers.

Le délai de traitement

Le rapport produit par le CRPAT indique que le délai pour l'examen des 2 plaintes se situe entre 8 et 30 jours.

Les objets de plaintes

Les 2 objets de plaintes concernaient la qualité des soins et des services dispensés particulièrement en ce qui a trait au traitement avancé.

Les mesures correctives

Une mesure corrective fut identifiée et pour laquelle une action fut appliquée. Cette action concerne la formation et l'encadrement des intervenants.

Aucun autre commentaire ne fut transmis par l'établissement.

2.5.7 CHSP - centre hospitalier de soins psychiatriques- CH Pierre-Janet

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l 'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	11	11	9	2

Le rapport produit par le CHSP indique qu'un total de 11 plaintes ont été déposées durant l'exercice 1998-1999. Il s'agit du même nombre que pour l'exercice précédent.

Le mode de dépôt

Le rapport indique que des 9 plaintes conclues durant l'exercice, 7 furent déposées par écrit et 2 verbalement. Elles ont toutes été examinées selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur dans l'établissement. Aucune plainte n'a été transmise au CMDP de l'établissement.

L'auteur de la plainte est l'usager lui-même dans seulement un dossier alors que pour les 10 autres dossiers, il s'agit d'un tiers, en l'occurrence, le comité des usagers ou un membre du personnel.

Le délai de traitement

Le rapport indique que 6 plaintes furent examinées dans un délai se situant entre 8 à 60 jours alors que l'examen de 2 plaintes le furent dans un délai de 2 à 7 jours. Seulement un dossier a excédé les 60 jours, soit le délai maximum prévu par la Loi. À cet égard, mentionnons que le délai est dû à la fois à la complexité du contenu de la plainte ainsi qu'au nombre considérable d'intervenants impliqués.

Les objets de plaintes

Sur un total de 11 plaintes, nous retrouvons 11 objets de plaintes, lesquels furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur au CHSP.

L'on compte 2 objets dont le traitement fut refusé ou interrompu ou bien abandonné alors que le traitement des autres objets (9) fut complété.

Analyse et commentaires

Parmi les 8 objets de plaintes dont le traitement fut complété, l'on compte l'identification de 8 objets pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées.

Dans son rapport, le CRPDI souligne l'importance qu'il accorde à l'identification des mesures correctives à mettre en place dans le but de satisfaire l'usager insatisfait mais surtout d'éviter la répétition d'une situation donnée.

2.5.6 CRPAT - centre de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes – Pavillon Jellinek

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	2	2	2	0

Le total des plaintes déposées pour l'exercice 1998-1999 (2) est inférieur à l'exercice 1996-1997 alors que nous en comptions 4. Aucune plainte n'était en voie de traitement au début de l'exercice ni en voie de traitement à la fin de l'exercice.

Le mode de dépôt

Les 2 plaintes déposées durant l'exercice le furent par écrit. L'auteur était l'usager lui-même. Le comité des usagers a accompagné l'usager dans l'un des dossiers.

Le délai de traitement

Le rapport produit par le CRPAT indique que le délai pour l'examen des 2 plaintes se situe entre 8 et 30 jours.

Les objets de plaintes

Les 2 objets de plaintes concernaient la qualité des soins et des services dispensés particulièrement en ce qui a trait au traitement avancé.

Les mesures correctives

Une mesure corrective fut identifiée et pour laquelle une action fut appliquée. Cette action concerne la formation et l'encadrement des intervenants.

Aucun autre commentaire ne fut transmis par l'établissement.

2.5.7 CHSP - centre hospitalier de soins psychiatriques- CH Pierre-Janet

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l 'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	11	11	9	2

Le rapport produit par le CHSP indique qu'un total de 11 plaintes ont été déposées durant l'exercice 1998-1999. Il s'agit du même nombre que pour l'exercice précédent.

Le mode de dépôt

Le rapport indique que des 9 plaintes conclues durant l'exercice, 7 furent déposées par écrit et 2 verbalement. Elles ont toutes été examinées selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur dans l'établissement. Aucune plainte n'a été transmise au CMDP de l'établissement.

L'auteur de la plainte est l'usager lui-même dans seulement un dossier alors que pour les 10 autres dossiers, il s'agit d'un tiers, en l'occurrence, le comité des usagers ou un membre du personnel.

Le délai de traitement

Le rapport indique que 6 plaintes furent examinées dans un délai se situant entre 8 à 60 jours alors que l'examen de 2 plaintes le furent dans un délai de 2 à 7 jours. Seulement un dossier a excédé les 60 jours, soit le délai maximum prévu par la Loi. À cet égard, mentionnons que le délai est dû à la fois à la complexité du contenu de la plainte ainsi qu'au nombre considérable d'intervenants impliqués.

Les objets de plaintes

Sur un total de 11 plaintes, nous retrouvons 11 objets de plaintes, lesquels furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur au CHSP.

L'on compte 2 objets dont le traitement fut refusé ou interrompu ou bien abandonné alors que le traitement des autres objets (9) fut complété.

Par ordre de grandeur, les pourcentages des catégories d'objets se répartissent comme suit:

Catégories d'objets	%
Soins et services dispensés	45 %
Relations interpersonnelles	37 %
Droits particuliers	18 %
TOTAL	100 %

Les mesures correctives

Parmi les 9 objets dont le traitement fut complété, 5 d'entre eux ont nécessité l'application ou la recommandation de mesures correctives.

Les principaux motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées pour chacune des catégories d'objets sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Evaluation et jugement professionnel	Ajustement des habilités de l'intervenant et de son jugement professionnel
La qualité du traitement dans les soins physiques	Formation et encadrement des intervenants
Fiabilité et respect de la personne	Amélioration des communications
Comportement en général	Encadrement et formation aux intervenants
Information sur les droits et les recours des usagers	Amélioration des communications et transmission de l'information

Analyse et commentaires

Le rapport produit par le CHSP précise peu de commentaires qui puisse nous permettre une analyse plus approfondie des motifs et des mesures correctives identifiées. Nous pouvons cependant mentionner que les principales mesures correctives ont visé l'encadrement et la formation des intervenants suivis de l'amélioration des communications actives.

2.5.8 CPEJ - Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse - CJO

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	19	19	18	1

Le rapport produit par le CPEJ indique un total de 19 plaintes déposées pendant l'exercice 1998-1999. Ce nombre pour l'exercice 1997-1998 était de 11. Nous comptons donc 8 dossiers de plus pour le présent exercice.

Le mode de dépôt

Sur un total de 19 plaintes, 7 furent déposées par écrit et 12 verbalement.

Le rapport produit indique l'auteur de la plainte pour l'ensemble des 11 plaintes déposées. Ainsi, nous retrouvons un usager ayant déposé lui-même sa plainte alors que pour les autres plaintes, il s'agissait d'un tiers, soit la famille (9) ou un autre tiers (1). L'organisme d'assistance et d'accompagnement (CAAP-Outaouais) a assisté deux représentants de la famille dans leurs démarches de déposition de plainte.

Le délai de traitement

Parmi les 19 dossiers, nous retrouvons 8 plaintes examinées dans un délai de 30 jours, 7 dossiers examinés dans un délai entre 31 et 60 jours. L'on constate que 3 plaintes sur un total de 18 plaintes ont été examinées dans un délai excédant le délai maximum de 60 jours prévu par la Loi. Mentionnons que ce délai peut être dû à la fois à la complexité du contenu du dossier et au nombre d'intervenants impliqués.

Les objets de plaintes

Sur un total de 11 plaintes, nous retrouvons 24 objets lesquels furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur au CPEJ .

Objets	Nombre
Traitement refusé/interrompu	4
Abandonné	5
Dont le traitement fut complété	15
TOTAL	24

Par ordre de grandeur, les pourcentages des catégories d'objets se répartissent comme suit:

Catégories d'objets	%
Soins et services dispensés	45 %
Relations interpersonnelles	37 %
Droits particuliers	18 %
TOTAL	**100 %**

Les mesures correctives

Parmi les 9 objets dont le traitement fut complété, 5 d'entre eux ont nécessité l'application ou la recommandation de mesures correctives.

Les principaux motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées pour chacune des catégories d'objets sont les suivants:

Motifs de plaintes	Mesures correctives
Evaluation et jugement professionnel	Ajustement des habilités de l'intervenant et de son jugement professionnel
La qualité du traitement dans les soins physiques	Formation et encadrement des intervenants
Fiabilité et respect de la personne	Amélioration des communications
Comportement en général	Encadrement et formation aux intervenants
Information sur les droits et les recours des usagers	Amélioration des communications et transmission de l'information

Analyse et commentaires

Le rapport produit par le CHSP précise peu de commentaires qui puisse nous permettre une analyse plus approfondie des motifs et des mesures correctives identifiées. Nous pouvons cependant mentionner que les principales mesures correctives ont visé l'encadrement et la formation des intervenants suivis de l'amélioration des communications actives.

2.5.8 CPEJ - Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse - CJO

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	19	19	18	1

Le rapport produit par le CPEJ indique un total de 19 plaintes déposées pendant l'exercice 1998-1999. Ce nombre pour l'exercice 1997-1998 était de 11. Nous comptons donc 8 dossiers de plus pour le présent exercice.

Le mode de dépôt

Sur un total de 19 plaintes, 7 furent déposées par écrit et 12 verbalement.

Le rapport produit indique l'auteur de la plainte pour l'ensemble des 11 plaintes déposées. Ainsi, nous retrouvons un usager ayant déposé lui-même sa plainte alors que pour les autres plaintes, il s'agissait d'un tiers, soit la famille (9) ou un autre tiers (1). L'organisme d'assistance et d'accompagnement (CAAP-Outaouais) a assisté deux représentants de la famille dans leurs démarches de déposition de plainte.

Le délai de traitement

Parmi les 19 dossiers, nous retrouvons 8 plaintes examinées dans un délai de 30 jours, 7 dossiers examinés dans un délai entre 31 et 60 jours. L'on constate que 3 plaintes sur un total de 18 plaintes ont été examinées dans un délai excédant le délai maximum de 60 jours prévu par la Loi. Mentionnons que ce délai peut être dû à la fois à la complexité du contenu du dossier et au nombre d'intervenants impliqués.

Les objets de plaintes

Sur un total de 11 plaintes, nous retrouvons 24 objets lesquels furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur au CPEJ .

Objets	Nombre
Traitement refusé/interrompu	4
Abandonné	5
Dont le traitement fut complété	15
TOTAL	**24**

Par ordre de grandeur, le nombre d'objets par catégorie s se répartit comme suit:

Catégories d'objets	%
Soins et services dispensés	52 %
Droits particuliers	18 %
Accessibilité et continuité	13 %
Relations interpersonnelles	13 %
Aspect financier	4 %
TOTAL	100 %

Les mesures correctives

Parmi les 14 objets dont le traitement fut complété, on en compte 1 pour lequel des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Les autres actions posées furent de l'ordre de l'information et de l'intervention.

Analyse et commentaires

Selon les commentaires contenus dans le rapport soumis par le CPEJ, les Centres Jeunesse de l'Outaouais, enregistrent des plaintes en très grande majorité sur des objets de plainte qui ont trait aux relations souvent difficiles entre les intervenants, les usagers et en particulier, les familles.

Il est fait mention du fait qu'au cours du traitement des objets de plainte récurrents au CPEJ, qu'il s'agisse de droits particuliers, de services dispensés en général, ou de relations interpersonnnelles dans le cadre de l'intervention, le CPEJ ne s'est jamais trouvé devant des lésions strictes de droit, ni devant une absence flagrante de qualité des services, ni devant des relations à qualifier de non professionnelles. Toutefois, cela ne diminue de rien l'importance ni le sérieux de ces objets de plaintes. A cet égard, il est fait mention et de citer " *...cette difficulté nous ramène sans cesse à ce qui se joue à trois (intervenant social, la famille ou le jeune et le contexte lui-même d'intervention) et qui finit par manquer de fluidité, comme dans une séquence de danse, sans qu'on puisse vraiment repérer le fautif responsable d'un mauvais mouvement*".

Les commentaires font aussi ressortir l'objectif qui s'impose lequel consiste à clarifier et à faire avancer tranquillement les perceptions, les opinions et les positions en jeu dans l'interaction. D'où la prépondérance dans les suites données aux plaintes et démarches apparemment simples de l'ordre de l'information et de l'assistance.

Il s'agit de démarches où le comité des usagers de l'établissement est de plus en plus disposé et sollicité à s'impliquer. Le processus de traitement des plaintes aboutit ainsi, non à un verdict mais à la création d'un nouvel espace clinique, où des possibilités de choix, des alternatives à la situation difficile sont envisageables.

Enfin, on souligne le fait que dans les domaines de services psychosociaux, les plaintes conduisent plus souvent qu'autrement à la recommandation d'une mesure collective plus préventive que corrective. En bref, il s'agit d'augmenter et d'intensifier le support clinique entre pairs de manière à voir se synchroniser assez tôt et régulièrement les liens entre acteurs de chaque situation, à savoir, les intervenants.

2.5.9 CRJDA - centre de réadaptation pour jeunes en difficultés -CJO

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	3	3	2	1

Le rapport produit par le CRJDA indique un total de 3 plaintes déposées pendant l'exercice 1998-1999 soit le même nombre que pour l'exercice 1997-1998.

Le mode de dépôt

Une plainte fut déposée par écrit alors que 2 le furent verbalement. L'auteur des 2 est un tiers, soit la famille pour l'un et un organisme communautaire pour l'autre.

Le délai de traitement

Une des 2 plaintes conclues durant l'exercice au CRJDA fut examinée dans un délai se situant entre 8 et 30 jours. Le rapport indique également qu'une plainte fut examinée dans un délai se situant entre 31 et 60 jours.

Les objets de plaintes

Sur un total de 2 plaintes conclues durant l'exercice, nous retrouvons 3 objets, lesquels furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur au CRJDA. De ce nombre, l'on compte:

Objets	Nombre
Rejeté sur examen sommaire	1
Dont le traitement fut complété	3

Par ordre de grandeur, le nombre d'objets par catégorie s se répartit comme suit:

Catégories d'objets	%
Soins et services dispensés	52 %
Droits particuliers	18 %
Accessibilité et continuité	13 %
Relations interpersonnelles	13 %
Aspect financier	4 %
TOTAL	100 %

Les mesures correctives

Parmi les 14 objets dont le traitement fut complété, on en compte 1 pour lequel des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Les autres actions posées furent de l'ordre de l'information et de l'intervention.

Analyse et commentaires

Selon les commentaires contenus dans le rapport soumis par le CPEJ, les Centres Jeunesse de l'Outaouais, enregistrent des plaintes en très grande majorité sur des objets de plainte qui ont trait aux relations souvent difficiles entre les intervenants, les usagers et en particulier, les familles.

Il est fait mention du fait qu'au cours du traitement des objets de plainte récurrents au CPEJ, qu'il s'agisse de droits particuliers, de services dispensés en général, ou de relations interpersonnnelles dans le cadre de l'intervention, le CPEJ ne s'est jamais trouvé devant des lésions strictes de droit, ni devant une absence flagrante de qualité des services, ni devant des relations à qualifier de non professionnelles. Toutefois, cela ne diminue de rien l'importance ni le sérieux de ces objets de plaintes. A cet égard, il est fait mention et de citer " *...cette difficulté nous ramène sans cesse à ce qui se joue à trois (intervenant social, la famille ou le jeune et le contexte lui-même d'intervention) et qui finit par manquer de fluidité, comme dans une séquence de danse, sans qu'on puisse vraiment repérer le fautif responsable d'un mauvais mouvement*".

Les commentaires font aussi ressortir l'objectif qui s'impose lequel consiste à clarifier et à faire avancer tranquillement les perceptions, les opinions et les positions en jeu dans l'interaction. D'où la prépondérance dans les suites données aux plaintes et démarches apparemment simples de l'ordre de l'information et de l'assistance.

Il s'agit de démarches où le comité des usagers de l'établissement est de plus en plus disposé et sollicité à s'impliquer. Le processus de traitement des plaintes aboutit ainsi, non à un verdict mais à la création d'un nouvel espace clinique, où des possibilités de choix, des alternatives à la situation difficile sont envisageables.

Enfin, on souligne le fait que dans les domaines de services psychosociaux, les plaintes conduisent plus souvent qu'autrement à la recommandation d'une mesure collective plus préventive que corrective. En bref, il s'agit d'augmenter et d'intensifier le support clinique entre pairs de manière à voir se synchroniser assez tôt et régulièrement les liens entre acteurs de chaque situation, à savoir, les intervenants.

2.5.9 CRJDA - centre de réadaptation pour jeunes en difficultés -CJO

Bilan des plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	3	3	2	1

Le rapport produit par le CRJDA indique un total de 3 plaintes déposées pendant l'exercice 1998-1999 soit le même nombre que pour l'exercice 1997-1998.

Le mode de dépôt

Une plainte fut déposée par écrit alors que 2 le furent verbalement. L'auteur des 2 est un tiers, soit la famille pour l'un et un organisme communautaire pour l'autre.

Le délai de traitement

Une des 2 plaintes conclues durant l'exercice au CRJDA fut examinée dans un délai se situant entre 8 et 30 jours. Le rapport indique également qu'une plainte fut examinée dans un délai se situant entre 31 et 60 jours.

Les objets de plaintes

Sur un total de 2 plaintes conclues durant l'exercice, nous retrouvons 3 objets, lesquels furent examinés selon la procédure générale d'examen des plaintes en vigueur au CRJDA. De ce nombre, l'on compte:

Objets	Nombre
Rejeté sur examen sommaire	1
Dont le traitement fut complété	3

Par ordre de grandeur, les pourcentages de ces objets se répartissent comme suit:

Objets	%
Soins et services dispensés	50 %
Environnement et ressources matérielles	25 %
Relations interpersonnelles	25 %
TOTAL	**100 %**

Parmi les 4 objets dont le traitement fut complété, l'on compte 2 objets pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Ces mesures concernent les relations interpersonnelles ainsi que l'environnement et les ressources matérielles.

Les motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées ont trait aux difficultés de communication ainsi qu'au respect du choix du milieu de vie.

Par ordre de grandeur, les pourcentages de ces objets se répartissent comme suit:

Objets	%
Soins et services dispensés	50 %
Environnement et ressources matérielles	25 %
Relations interpersonnelles	25 %
TOTAL	100 %

Parmi les 4 objets dont le traitement fut complété, l'on compte 2 objets pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées. Ces mesures concernent les relations interpersonnelles ainsi que l'environnement et les ressources matérielles.

Les motifs pour lesquels des mesures ont été appliquées ou recommandées ont trait aux difficultés de communication ainsi qu'au respect du choix du milieu de vie.

Durant le présent exercice, tant les établissements que les autres partenaires du réseau ont démontré un grand intérêt devant l'importance de situer le traitement des plaintes dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Le nombre de mesures correctives appliquées ou recommandées dans le cadre de l'examen des plaintes déposées dans les établissements en font foi. Cet intérêt s'est manifesté, en particulier pour la Régie régionale de l'Outaouais, lors des communications effectuées et des démarches entreprises visant la recherche de solutions aux insatisfactions exprimées par les usagers. Cela dit, dans la conclusion de ce rapport, nous tenterons de faire ressortir les faits saillants pour l'exercice 1998-1999.

Une augmentation du nombre de plaintes

À la lumière des informations contenues dans l'ensemble des rapports produits par les établissements pour l'exercice 1998-1999, nous constatons, en comparaison avec l'exercice précédent (1997-1998), une augmentation considérable du nombre total de plaintes déposées. Il s'agit d'une augmentation de 104 plaintes déposées, soit de 35 % par rapport à 1997-1998. Au chapitre des plaintes déposées à la Régie régionale de l'Outaouais, nous constatons une diminution du nombre de plaintes, soit un total de 11 dossiers de moins par rapport à l'exercice précédent ou l'on en comptait 33 comparativement à 22 pour le présent exercice.

Cette augmentation du nombre de plaintes dans les établissements ne traduit pas nécessairement un niveau plus élevé d'insatisfaction. Une partie pourrait s'expliquer par une meilleure connaissance du processus. Une autre partie vient des modes de comptabilisation. Toutefois, l'année 1998-1999 a vécu une phase de turbulence entre autre reliée aux difficultés de recrutement dans certaines professions. Il nous est donc aussi possible de conclure que les usagers qui se plaignent auprès de la personne responsable des plaintes dans l'établissement est davantage satisfaite des conclusions qui leur sont transmises et ce qui explique le faible taux de plaintes déposées à la Régie régionale de l'Outaouais. Rappelons que cette dernière reçoit en deuxième recours, les plaintes des usagers insatisfaits des conclusions transmises par l'établissement qui a examiné le contenu de la plainte en premier recours.

L'augmentation la plus élevée, comme on le constate au fil des ans, se situe dans les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés où le nombre est passé de 146 plaintes en 1997-1998 à 225 plaintes pour l'exercice 1998-1999. Il s'agit donc d'une augmentation de 79 plaintes pour cette seule mission soit de 54 %. Cette augmentation est suivie de près par les centres locaux de services communautaires où le nombre est passé de 44 à 69 plaintes. La diminution quant à elle se retrouve principalement au niveau des CHSLD où le nombre de plaintes est passé de 68 en 1997-1998 à 52 en 1998-1999. Au niveau des centres de réadaptation et du CHSP le nombre de plaintes est demeuré sensiblement le même alors qu'au CPEJ des Centres jeunesse, le nombre est passé de 11 à 19 plaintes pour le présent exercice.

La qualité des soins et des services... une préoccupation

Les plaintes ont porté sur différents problèmes touchant la qualité des soins et des services dispensés, les relations interpersonnelles avec l'usager et les familles ainsi que les ressources matérielles. Mais, c'est au chapitre de l'accessibilité et de la continuité des soins tant dans les centres hospitaliers (34 %), que dans les CLSC (39 %), que les objets de plaintes sont les plus nombreux. L'on observe que bon nombre de mesures correctives (132 au total) ont été appliquées ou recommandées et ayant trait particulièrement à la réduction des délais, l'amélioration de la continuité, la formation et à l'encadrement des intervenants, ainsi que l'amélioration de la qualité des soins. Des rappels ont également été faits auprès des intervenants sur l'importance de poursuivre leurs efforts pour améliorer la qualité de leurs interventions et ce, malgré les difficultés reliées au contexte de leur milieu de travail.

Les plaintes font aussi ressortir l'importance d'une communication claire et fiable entre le personnel soignant et les usagers en ce qui concerne les mécanismes d'accès, la disponibilité des services ainsi que les soins dispensés.

Des mesures correctives importantes

C'est au niveau de l'accessibilité et de la continuité des soins et des services que le plus grand nombre de mesures ont été appliquées durant le dernier exercice, soit 33 %. Il s'agit entre autres du droit de l'usager à ce qu'il ait accès au bon service au moment opportun et que les services requis par son état soient dispensés aussi longtemps que nécessaire. Plus spécifiquement, les mesures correctives sont le résultat de l'identification des problèmes ou des barrières qui limitent l'accessibilité aux services. Les problèmes d'accessibilité et de continuité sont suivies de la qualité des soins et des services dispensés avec 23 %.

Signalons également que des mesures correctives importantes au chapitre des relations interpersonnelles avec 19 % à ce chapitre, l'écoute, la disponibilité, l'empathie et le respect constituaient les principaux motifs d'insatisfaction des usagers. Les mesures appliquées ont été de l'ordre de l'encadrement des intervenants, de la formation ainsi que la sensibilisation à l'importance d'améliorer leur communication avec les usagers.

En ce qui a trait aux aspects financiers, nous constatons une récurrence dans les plaintes ainsi que des demandes d'intervention concernant les frais reliés au transport ambulancier. Les usagers refusent de payer le transport, prétextant la gratuité du transport ambulancier. À cet égard, un effort additionnel est nécessaire au plan de l'information à transmettre à la population concernant les frais reliés à l'utilisation du transport ambulancier.

La transformation/consolidation et son impact

Dans le contexte de la transformation qu'a vécue le réseau de la santé et des services sociaux au cours de ces années, cette augmentation du nombre total de plaintes déposées dans les établissements n'est pas nécessairement surprenante, quoique pas nécessairement attribuable à ce facteur. Les CHSGS ont été particulièrement touchés par cette transformation qui a conduit entre autres à revoir les façons de faire.

Au niveau des CLSC, il est à noter que les changements reliés au virage ambulatoire ont nécessité des ajustements en ce qui a trait à l'importance d'harmoniser l'information transmise d'un établissement à l'autre. De ce fait, les usagers s'attendent à ce que l'information qu'ils reçoivent dans un établissement soit de la même nature que dans l'autre.

Une nouvelle façon de gérer les plaintes

L'augmentation du nombre de plaintes n'est pas étrangère à la mise en place au cours des dernières années, du système d'informatisation et de gestion des plaintes (SIGP). Tous les établissements sont soumis à l'utilisation de ce système et les responsables de la production des rapports sont de plus en plus familiers avec ce système.

Cette année, tous les établissement ont fourni un rapport indiquant le dépôt de plaintes alors que pour l'exercice précédent, deux établissements n'avaient reçu aucune plainte et ce, pour 2 années consécutives. Cela nous permet de confirmer que des ajustements ont été apportés quant à l'interprétation de la notion de plainte ou la façon de comptabiliser les plaintes. Ainsi, dans une perspective d'amélioration et d'écoute des insatisfactions exprimées, des efforts et des actions ont été mises en place visant à la fois, l'amélioration des outils déjà en place en matière de promotion, de respect et de défense des droits des usagers et le développement d'outils de support.

Les modifications à la procédure d'examen des plaintes

Le présent exercice a été marqué par l'adoption en juin 1998, de la *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux.* Cette nouvelle Loi a apporté des changements importants concernant les mécanismes et procédures de traitement des plaintes tant de la Régie régionale de l'Outaouais que de l'ensemble des établissements. Ces changements qui visent essentiellement à assurer un traitement plus efficace et plus respectueux des droits des usagers ont trait principalement aux éléments suivants :

-Les délais dans le traitement des plaintes sont passés de 60 jours à 45 jours tant pour les établissements que pour la Régie régionale;

-La responsabilité de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui n'incombe plus obligatoirement à un cadre supérieur mais à une personne responsable choisie parmi le personnel tant de la Régie régionale que de l'établissement;

-L'usager peut déposer une plainte écrite ou verbale auprès de l'établissement et par la suite, avoir recours par écrit à la Régie régionale;

Une personne physique peut formuler une plainte auprès de la Régie régionale relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements et les organismes communautaires.

Des actions qui donnent des résultats

Au cours du présent exercice, des efforts ont été consentis dans la mise en place d'actions visant à la fois l'amélioration des outils déjà en place en matière de promotion, de respect et de défense des droits des usagers et de développement d'outils de support.

À cet égard, à la lumière des demandes de formation d'un grand nombre de responsables des plaintes et le regard posé sur l'ensemble du régime d'examen des plaintes en vigueur depuis 5 ans et auquel certaines modifications ont été apportées avec l'adoption de la loi 404, nous avons réalisé certaines actions dont entre autres:

- Une journée de formation à l'intention de tous les responsables des plaintes lors de laquelle il fut question entre autres, de l'examen des plaintes concernant un acte médical posé par un médecin ainsi que l'approche à privilégier lorsque confronté à un plaignant affichant des comportements difficiles;
- La production d'un "guide du responsable" dans lequel se retrouvent divers outils permettant au responsable de s'y référer en cas de besoin (ex: modèle de lettres, avis juridique, document de formation, etc.)
- La présentation au conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires en santé et services sociaux de l'Outaouais, d'une ébauche d'une procédure interne de traitement des plaintes;
- La production d'un nouveau dépliant portant sur la procédure d'examen des plaintes;
- Le support continu auprès de l'ensemble des comités des usagers;
- La production d'un carnet de services précisant l'ensemble des services offerts dans le réseau ainsi que des modalités d'accès;

La poursuite des actions

- Poursuivre le support auprès des organismes communautaires afin qu'ils adoptent un ou des mécanismes de traitement de plaintes adaptés à leur réalité;
- Poursuivre avec les responsables des plaintes dans les établissements, sur une base continue, les activités de formation et de promotion à propos du régime d'examen des plaintes tout en prévoyant la poursuite des journées de formation;

- Prévoir une séance de formation spécifique sur l'utilisation adéquate du système d'information et de gestion des plaintes;

- Poursuivre le suivi rapproché auprès des établissements en ce qui a trait à l'application des mesures correctives identifiées suite à l'examen d'une plainte;

- Poursuivre l'application du plan d'action portant sur l'information et la sensibilisation des usagers à leurs droits et de leurs responsabilités;

- Poursuivre le support apporté au *Regroupement des comités des usagers* afin de lui permettre de remplir davantage son mandat;

- Supporter l'organisme d'assistance et d'accompagnement, le *Centre d'intervention et d'accompagnement aux plaintes* de l'Outaouais en regard de son mandat et des actions qu'il prévoit entreprendre dans le but de mieux se faire connaître, tant auprès de la population en général que des intervenants du réseau;

- Poursuivre l'amorce de la réflexion quant à l'importance d'une vision régionale de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle ainsi que le développement d'une stratégie régionale.

Sources d'information et de références

Services des relations avec la population. Rapport sur l'examen des plaintes dans les établissements et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour l'année 1995-1996.

Services des relations avec la population. Procédure d'examen des plaintes par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, décembre 1994.

Services conseils aux usagers de services de santé et sociaux de l'Outaouais (SCUSSSO). Rapport d'activités 1997-1998.

Droits Accès de l'Outaouais. Rapport d'activités 1997-1998.

Régie régionale de Montréal-Centre. Rapport sur les plaintes des usagers 1996-1997, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, septembre 1996.

Annexe 1

Définition de certains termes

Usager:

Toute personne à qui sont fournis des services de santé et des services sociaux par un établissement, une ressource de type familial, un organisme communautaire, une résidence privée agréée ou par l'instance responsable des services préhospitaliers d'urgence.

Plainte:

- D'un usager de service:

  Tout rapport sur des faits dont l'ensemble permet à une personne ou un groupe de personnes de percevoir qu'un établissement, une ressource de type familial, un organisme communautaire, une résidence privée agréée ou l'instance responsable des services préhospitaliers d'urgence n'a pas fourni à un ou des usagers les soins ou services que la Loi et le règlement lui ou leur donnent droit de recevoir et qui n'ont pas été respectés.

- D'une personne physique intéressée:

  Insatisfaction d'une personne face aux activités relatives aux services administratifs offerts par la Régie régionale de l'Outaouais qui l'affectent directement et personnellement.

Examen:

Procédure d'étude d'une plainte déposée afin d'en établir la véracité et de déterminer les solutions appropriées. Processus par lequel une personne fait l'étude d'une plainte en réunissant des témoignages et des documents.

Mesures correctives:

Actions envisagées et appliquées par les instances concernées afin de solutionner les problèmes identifiés dans l'examen de la plainte ou encore afin d'éviter que de telles situations ne se reproduisent pour d'autres cas semblables.

Ressource de type familial (RTF):

- Famille d'accueil:

  Une ou deux personnes qui accueillent chez-elles au maximum neuf enfants en difficulté qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel (art. 312);

- Résidence d'accueil:

  Une ou deux personnes qui accueillent chez-elles au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles de leur milieu naturel (art. 312).

Services préhospitaliers d'urgence:

Système de services de santé préhospitaliers d'urgence comprenant le transport ambulancier en vue de favoriser l'accès aux services de santé.

Comité des usagers:

Comité qu'un établissement doit mettre sur pied en vertu de l'article 209, 1er alinéa de la Loi, dès qu'il exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée, un centre de réadaptation, un centre hospitalier de soins psychiatriques ou un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse.

Les fonctions du comité des usagers sont de:

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et IV du chapitre III du titre II.

Le comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre copie de ce rapport à la Régie régionale de l'Outaouais.

Annexe 2

Définition de différents objets de plaintes

Accessibilité et continuité

- Se réfère aux difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès;
- S'assure que l'usager ait accès au bon service au moment opportun et que les services requis par son état soient dispensés aussi longtemps que nécessaires.

Soins et services dispensés

- Se réfère à l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants;
- Se réfère à l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Relations interpersonnelles

- Se réfère au « savoir-être » des intervenants, il s'agit de la présence d'une relation d'aide, de l'intervention et du soutien de l'intervenant à l'endroit de l'usager;
  - orienter la conduite des intervenants vers l'usager, respect, empathie, responsabilisation et comportement général.

Environnement et ressources matérielles

- Se réfère à l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur la qualité des services :
  - mixité des clientèles
    hygiène et salubrité
  - propreté des lieux
  - adaptation des lieux
  - sécurité et protection

Aspect financier

- Se réfère à la contribution financière des usagers à certains services administratifs selon les normes prévues par la Loi :

  - compte d'hôpital
  - compte d'ambulance
  - contribution au placement
  - aide matérielle et financière
  - frais reliés à certains biens et services

Droits particuliers

- Se réfère à l'obligation d'informer adéquatement les usagers :

  - état de santé
  - services offerts
  - droits, recours et obligations

- Se réfère également aux droits des usagers :

  - consentir aux soins
  - porter plainte
  - participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être

Annexe 3

Mission des établissements:

- Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS)
- Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)
- Centres hospitaliers de soins psychiatriques (CHSP)
- Centres locaux de services communautaires (CLSC)
- Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)
- Centres de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle (CRPDI)
- Centres de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes (CRPAT)
- Centres de réadaptation - jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)
- Centres de réadaptation - mères en difficulté d'adaptation (CRMDA)
- Centres de réadaptation - déficience physique (CRDP)

Annexe 4

Nombre de plaintes par établissements

Établissement	Nb	Établissement	Nb
CHVO- P. de Hull P. de Gatineau	101 85	CLSC de Pontiac	7
CH de Papineau	21	CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	1
CH Gatineau Mémorial	11	CLSC Grande-Rivière	5
CH Pierre-Janet	11	CLSC de la Petite-Nation	5
CH de Pontiac	7	CLSC de Hull	14
CHSLD de la Petite-Nation	2	CLSC de Gatineau	21
CHSLD Aylmer	0	CJO	22
CHSLD Champlain-Gatineau	1	Pavillon Jellinek	2
CHSLD Champlain-Templeton	5	Pavillon du Parc	8
CHSLD de Papineau	6	CR La RessourSe	18
CHSLD de Pontiac	0	Foyer d'accueil Gracefield/Basse Gatineau	18
CHSLD de Hull	9		
CHSLD Grande-Rivière	5		
CHSLD de Gatineau	6		